

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN INDIHOME
AKIBAT TERJADINYA GANGGUAN JARINGAN INTERNET
DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
(PLAZA TELKOM GROUP PEKANBARU)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (SH) Di
Jurusan Ilmu Hukum pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan
Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

Oleh

**CICI OCTA AZHARI
11527204787**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU-PEKANBARU
1441 H/2020M**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN

Skripsi ini berjudul *"Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen IndiHome Akibat Terjadinya Gangguan Jaringan Internet Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Plaza Telkom Group Kota Pekanbaru) "*

Nama : CICI OCTA AZHARI
NIM : 11527204787
Program Studi : Ilmu Hukum

Dapat diterima dan disetujui untuk di ujikan dalam sidang Munaqasah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 27 Desember 2019

Pembimbing Skripsi


BASIR, SHL, MH
NIK. 130217026

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN INDIHOME AKIBAT TERJADINYA GANGGUAN JARINGAN INTERNET DI TINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (PLAZA TELKOM GROUP KOTA PEKANBARU)”, yang ditulis oleh:

Nama : CICI OCTA AZHARI
NIM : 11527204787
Program Studi : ILMU HUKUM

Telah dimunaqasahkan pada:

Hari / Tanggal : Senin, 06 Januari 2020
Waktu : 13.30 WIB
Tempat : Ruang Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 13 Januari 2020 M
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Hj. Nuraini Sahu, SH., MH

Sekretaris
Roni Kurniawan, SH., MH

Penguji I
Joni Alizon, SH., MH

Penguji II
Dr. H. Abu Samah, MH

Mengetahui:
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag
NIP. 19580712 198603 1 005

Dalam Skripsi ini Penulis Mengambil Judul”**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN INDIHOME AKIBAT TERJADINYA GANGGUAN JARINGAN INTERNET DITINJAU DARI UNDANG – UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN(PLAZA TELKOM GROUP KOTA PEKANBARU)**”

Adapun yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Tanggung Jawab Pihak Telkom Terhadap Perjanjian Layanan Perbaikan Gangguan Jaringan Internet Konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Bagaimana Perlindungan Hukum terhadap Konsumen IndiHome Akibat Terjadinya Gangguan Jaringan Internet berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui Untuk mengetahui perjanjian antara Plaza Telkom Group dengan Konsumen berlangganan Indihome ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jaringan Indihome akibat terjadinya gangguan Jaringan internet ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (PT. Plaza Telkom Group Kota Pekanbaru).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam hal perlindungan hukum terhadap konsumen Indihome dapat dilakukan yaitu dengan disediakannya sarana bagi konsumen untuk menyampaikan keluhan seperti musyawarah dan kompensasi/ganti rugi. bahwa Tanggung Jawab dari Pihak Telkom Terhadap Layanan Gangguan Jaringan Internet Konsumen tidak terlaksana sesuai dengan Kontrak yang dibuatnya serta Undang-undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikumWr.Wb

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Salawat dan salam juga selalu tercurahkan kepada Rasulullah, Nabi Muhammad SAW. Semoga kita mendapatkan syafa'atnya di akhirat kelak. Amiin.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) di Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Selesainya penulisan skripsi dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Berlangganan IndiHome Akibat Terjadinya Gangguan Jaringan Internet Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Plaza Telkom Group Kota Pekanbaru)” ini tidak terlepas dari keterlibatan banyak kalangan yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan kontribusi selama proses penelitian dan penulisan.

Tentunya penulis mengakui banyak menemui kesulitan dan hambatan terutama pengumpulan literatur bahan dan pengolahan data. Namun, berkat bimbingan, motivasi, masukan serta dukungan dari berbagai pihak, alhamdulillah penulisan skripsi ini dapat selesai. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Untuk Ayahanda Misran dan Ibunda Nurdahniar Febrianti, Adinda Dahnia Afriani dan Adinda Vinny Septri Wahdini terimakasih atas segala cinta dan kasih yang senantiasa terucap dalam do'amu. Semoga Allah senantiasa memberikan kesehatan dan umur panjang serta bermanfaat. Sehingga penulis dapat menyelesaikan kuliah dengan baik. Amin ya Robbal 'Alamin.

Prof. Dr. Akhmad Mujahidin, S. Ag, M.Ag, sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Bapak Dr. Drs. H. Hajar, M. Ag selaku Dekan dan Bapak Dr. Drs. Heri Sunandar, MCL selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. Wahidin, M. Ag selaku Wakil dekan II, dan Bapak Dr. Maghfirah, MA selaku Wakil Dekan III Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang bersedia mempermudah penulisan dalam penulisan skripsi.

4. Bapak Firdaus, SH, MH selaku Ketua Jurusan Ilmu Hukum dan Bapak Muslim, S.Ag, SH, M.Hum. selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

5. Bapak Basir, SHI, MH selaku pembimbing yang luar biasa yang telah memberikan ilmu, motivasi dan bimbingan kepada penulis dengan penuh kesabaran dalam menyelesaikan skripsi.

6. Ibuk Murny, Dra, M.Pd, selaku pembimbing akademik penulis yang sudah membimbing penulis dari awal menjadi mahasiswa.

Bapak-bapak dan Ibu-ibu Dosen Fakultas Syariah dan Hukum yang selama ini telah memberikan berbagai ilmu pengetahuannya kepada penulis.

Terima kasih kepada Perusahaan Plaza Telkom Group dan Pelanggan IndiHome yang sudah membantu penulis sehingga skripsi ini terselesaikan.

Kepada semua teman sekelas saya di Ilmu Hukum C dan Hukum Bisnis B, terkhusus sahabat-sahabat Until jannah saya Ayu Sartika L, Murkastary, Erza Fitriyah, Iim Juni Kaswanita, Isra Jum'atul H, Habibi Hamdani, Hendrico Fernando, Ilham Handhika Ramli dan Irfan Syahputra, thank you.

9. Kepada kerabat dekat perjuangan yang berarti bagi saya Febrian, Nur Irfan Hidayat, Jesiska Muslihah, ogi, Ahmad fauzi dan muslim



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Dalam segala keterbatasan seperti yang telah diungkapkan di atas, penulis tetap berusaha memberikan yang maksimal, karena keinginan untuk belajarlh yang mendorong terselesaikannya penulisan skripsi ini. Penulis ucapkan terimakasih banyak atas bantuannya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Saran dan kritik yang membangun penulis terima dengan segala kerendahan hati.

Pekanbaru, 16 November 2019

Penulis

CICI OCTA AZHARI
NIM. 11527204787

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tinjauan Dan Manfaat Penelitian.....	10
E. Metode Penelitian	11
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Profil Pekanbaru	17
B. PT. Telkom Indonesia, Tbk.....	23
BAB III TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Perlindungan Hukum dan Perlindungan Konsumen.....	32
B. Asas, Tujuan, dan Prinsip Perlindungan Konsumen	35
C. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen	38
D. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha	40
E. Hubungan Hukum Antara Konsumen dan Pelaku Usaha.....	42
F. Perjanjian Baku (<i>Standard Contract</i>) dan Klausula Eksonerasi.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen IndiHome Akibat Gangguan Jaringan Internet Ditinjau dari Undang-	



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	51
B. Tanggung Jawab Pihak Telkom Terhadap Kontrak Layanan Gangguan Jaringan Internet dengan Konsumen IndiHome Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	60

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	68
B. Saran	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

UIN SUSKA RIAU

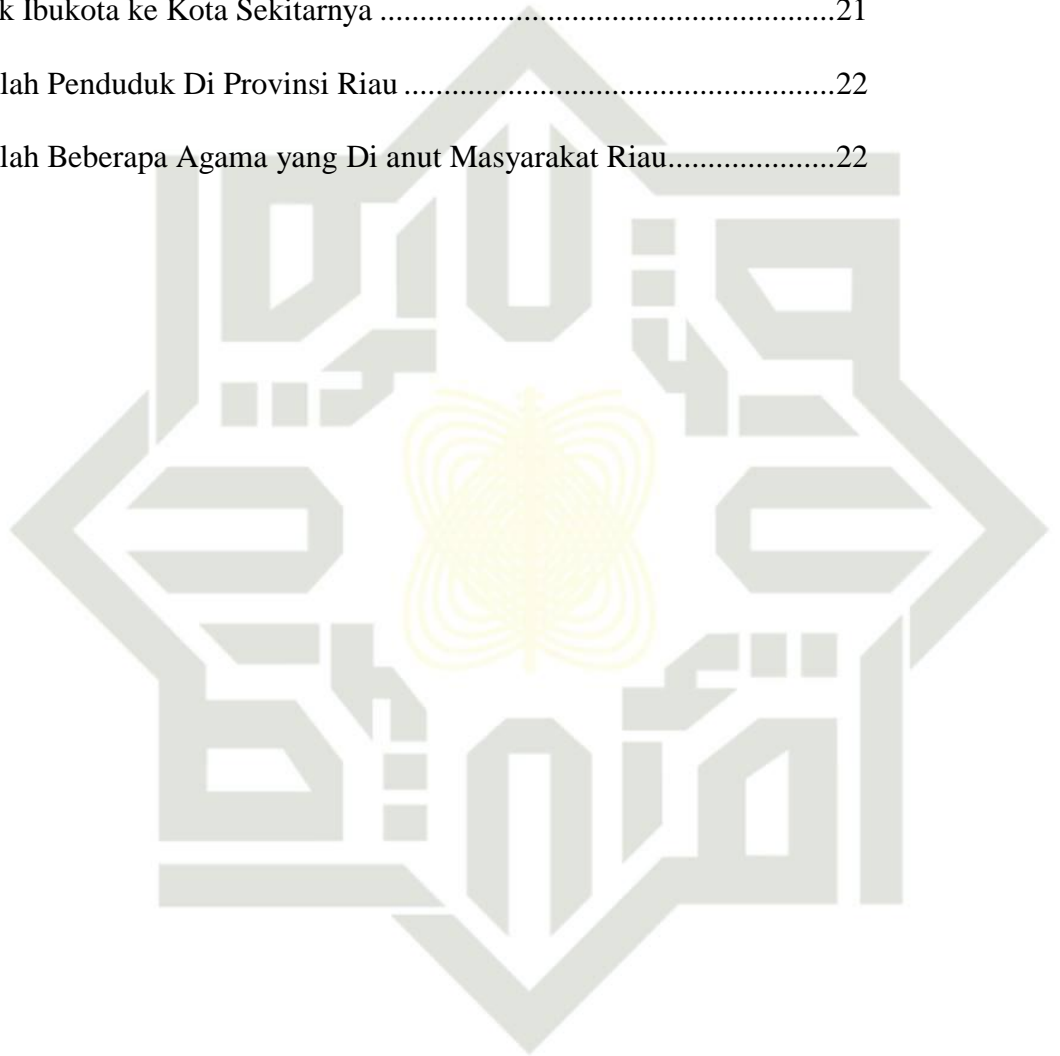


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel. I	Populasi dan Sampel.....	14
Tabel 2.1	Jarak Ibukota ke Kota Sekitarnya	21
Tabel 2.2	Jumlah Penduduk Di Provinsi Riau	22
Tabel 2.3	Jumlah Beberapa Agama yang Di anut Masyarakat Riau.....	22



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam perkembangan di era modern ini Perlindungan hukum bagi konsumen sangat penting dalam menjaga keseimbangan hubungan hukum antara produsen dengan konsumen, sehingga perlu adanya prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen yang dapat menjadi acuan dalam memberikan perlindungan kepada konsumen.¹

Menurut Soetiono, perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan martabatnya sebagai manusia.²

Penggunaan jasa telekomunikasi baik untuk kegiatan bisnis maupun untuk kegiatan sehari-hari sudah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat Indonesia khususnya di Riau Kota Pekanbaru. Penggunaan jaringan dan jasa telekomunikasi ini tidak lepas dari adanya penyelenggara telekomunikasi, yaitu penyedia jaringan dan jasa telekomunikasi.

Layanan jaringan internet dan jasa telekomunikasi ini kian beragam dan semakin luas serta melibatkan banyak pihak di dalam penyediaan jaringan telekomunikasi sebelum jasa dan jaringan itu dipergunakan oleh

¹ Ahmadi Miru, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, (Jakarta : Rajawali Pers),h. 9

² Soetiono, *Rule of Law (Supremasi Hukum)*, (Surakarta: Magister Ilmu Hukum Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret 2004),h. 3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengguna. Adanya kerusakan atau gangguan dalam jaringan yang disebabkan oleh beberapa hal, dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen yang menggunakannya, maka perlindungan hukum terhadap konsumen dipandang sangat penting keberadaanya. Sebab dalam rangka mengejar produktifitas dan efisiensi tersebut, pada akhirnya baik secara langsung atau tidak langsung, konsumen lah yang menanggung dampaknya.³

Hampir seluruh masyarakat Indonesia merupakan konsumen dari layanan internet , dan yang menggunakan jasa Indihome terkhususnya Kota Pekanbaru terhitung dari bulan Januari hingga November 2019 mencapai sekitar hingga 2400 orang. Konsumen/Pelanggan adalah pengguna atau pemakai suatu produk, baik sebagai pembeli maupun diperoleh melalui cara lain, seperti pemberian, hadiah, dan undangan.⁴ Pengertian lain mengenai konsumen dapat dilihat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (1) menyatakan bahwa:⁵

“Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan terhadap konsumen”.

Dan Pasal 1 ayat (2) menyatakan bahwa:

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri

³ Sri Redjeki Hartono, *Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Pada Era Perdagangan Bebas, Dalam Hukum Perlindungan Konsumen* (Bandung : Mandar Maju, 2000), h.

⁴ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta : Kencana, 2016),h. 16

⁵ Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang *Perlindungan Konsumen*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan”.

Konsumen berhak atas kepastian hukum di dalam suatu perjanjian yang telah disepakati bersama dengan pelaku usaha, tidak terkecuali dengan kerugian yang dialaminya. Kerugian yang dialami oleh konsumen, dapat menimbulkan sengketa antara pihak pelaku usaha dan konsumen. Sengketa tersebut dapat diselesaikan melalui pengadilan ataupun di luar pengadilan sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak.

Telkom merupakan perusahaan informasi, komunikasi dan penyedia jasa jaringan telekomunikasi di Indonesia yang menyediakan layanan internet yang menjadi fokus utama dalam penulisan IndiHome.

IndiHome merupakan layanan digital dengan teknologi fiber optik yang merupakan sejenis kabel yang terbuat dari kaca atau plastik yang besarnya tidak lebih dari sehelai rambut dan dapat digunakan untuk mentransmisikan sinyal cahaya dari suatu tempat ke tempat lain.⁶

Internet sebagai salah satu sarana telekomunikasi merupakan penemuan yang sangat berpengaruh di dunia saat ini dan sudah menjadi salah satu kebutuhan penting dalam kehidupan.

Internet adalah suatu jaringan antar komputer yang saling dihubungkan bisa melalui kabel, kanal satelit maupun frekuensi radio sehingga komputer-komputer yang terhubung tersebut dapat saling berkomunikasi.⁷ Akses internet kini semakin mudah, tidak hanya melalui

⁶ Purba Kuncara, *Mengenal Teknologi Fiber Optik (Serat Optik)*, pada tanggal 21 mei

⁷ Jack Febrian, *Menggunakan Internet*, (Bandung : Informatika, 2002),h. 20

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

komputer atau laptop saja, namu smartphone dan gadget lainnya pun bisa untuk mengakses internet. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Internet yaitu jaringan komunikasi elektronik yang menghubungkan jaringan komputer dan fasilitas komputer yang terorganisasi di seluruh dunia melalui telepon atau satelit berinternet atau melakukan hubungan melalui jaringan internet.⁸

Transmisi yang digunakan berasal dari sinar laser atau LED (*light emitting diode*), yang memiliki indeks bias yang lebih besar sehingga menghasilkan kecepatan yang maksimal.⁹ Layanan Indihome terdiri dari *Internet Fiber* berkecepatan tinggi, *Usee TV Cable* yaitu layanan Televisi Interaktif dan berteknologi tinggi, dan telepon rumah Saat ini jumlah konsumen IndiHome pada lingkup nasional sudah mencapai sekitar 4,5 juta konsumen.¹⁰

Konsumen yang ingin berlangganan IndiHome, dapat mendaftar langsung melalui kantor Plaza Telkom Group atau bisa juga dengan mendaftar melalui aplikasi online pada perangkat handphone, adapun Persyaratannya :

1. Melampirkan Foto KTP asli
2. Melampirkan Foto Setengah badan sambil Memegang KTP
3. Mengisi Alamat E-mail
4. Memberikan informasi nomor HP yang aktif

⁸ Kamus Besar Bahasa Indonesia, Pengertian Internet, <https://kbbi.web.id/internet>, diakses pada tanggal 10 mei 2019

⁹ <https://indihome.co.id/internet-fiber>, diakses pada tanggal 14 Juni 2019

¹⁰ Zhio, Petugas lapangan dan Pengawas Lapangan Indihome Plaza Telkom Group, wawancara, 25 Juni 2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Menulis alamat pemasangan dan membagikan lokasi untuk kemudahan survey
6. Foto rumah yang akan dipasang WI-Fi
7. ISI FORMULIR
8. BIAYA/Memilih Paket Biaya Internet

Layanan Indihome ini ditawarkan kepada masyarakat berdasarkan kontrak baku berlangganan layanan IndiHome. Dalam sebuah kontrak perjanjian, masing masing pihak yaitu, pihak pengguna jasa atau pelanggan dan pihak penyelenggara jasa yaitu Plaza Telkom Group mempunyai hak dan kewajiban. Hubungan antara Plaza Telkom Group dengan konsumennya adalah hubungan kontraktual, Plaza Telkom Group yang menyediakan kontrak berisi pasal-pasal yang sudah ditetapkan oleh pihaknya yang ditawarkan kepada konsumen, atau yang dikenal juga dengan Klausula Baku Plaza Telkom Group telah menetapkan klausula baku dan dituangkan dalam bentuk formulir yang kemudian akan ditandatangani oleh konsumen apabila ingin berlangganan Indihome. Berikut adalah Kewajiban dari Pihak Telkom sebagai berikut :

1. Menyediakan layanan IndiHome di alamat PELANGGAN atas permintaan PELANGGAN yang memenuhi ketentuan teknis TELKOM.
2. Memberikan pelayanan yang baik dan transparan terkait layanan IndiHome kepada PELANGGAN.
3. Memberikan Informasi mengenai spesifikasi teknis, sifat-sifat dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

karakteristik umum layanan IndiHome yang disediakan TELKOM, melalui brosur, *leaflet*, Plaza Telkom, atau hubungi 147.

4. Memberikan jaminan tingkat layanan (*Service Level Guarantae*) IndiHome sesuai dengan ketentuan TELKOM
5. Memberikan kompensasi kepada PELANGGAN bila jaminan tingkat layanan (*Service Level Guarantae*) IndiHome tidak terpenuhi atau terbukti ada kesalahan tagihan.
6. Menindak lanjuti laporan PELANGGAN jika sambungan layanan IndiHome di alamat PELANGGAN mengalami gangguan/kerusakan 3 hari paling lambat.
7. Menindak lanjuti laporan PELANGGAN atas setiap Pemindahan tangganan hak tanggung jawab dan/atau kewajiban PELANGGAN terkait layanan IndiHome kepada pihak lain.
8. Menindak lanjuti permintaan PELANGGAN untuk berhenti berlangganan layanan IndiHome sementara atau memutuskan kontrak ini.

Dari 8 poin Kewajiban diatas, bahwa pada poin ke-6. Pihak Telkom tidak memenuhi kewajiban nya sebagai Pelaku Usaha yang tertera sesuai aturan Pasal 19 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Ditandatanganiya layanan kontrak Jaringan IndiHome oleh konsumen Indihome menyebabkan Perjanjian tersebut menjadi sah, dan berlaku sebagai Undang-Undang bagi para pihak, baik Plaza Telkom

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Group sebagai pelaku usaha dan konsumen Indihome itu sendiri.

Pelaksanaan suatu layanan perjanjian yang telah disepakati oleh kedua belah pihak tidak selalu sesuai dengan apa yang diharapkan, sebagai pihak penyedia jasa, Plaza Telkom Group sudah semestinya memperoleh hak untuk menerima harga pembayaran jasa internet dari konsumen dan sebagai pengguna jasa internet, konsumen juga seharusnya mendapatkan haknya. Kenyataannya, masih banyak pihak konsumen yang tidak terpenuhi haknya, salah satunya apabila terjadinya gangguan jaringan internet. Hal ini tentu saja mengganggu aktivitas konsumen yang menggunakan Indihome, sehingga dapat menghambat aktivitasnya yang selama ini bergantung pada jaringan internet.

Hubungan antar Plaza Telkom Group dengan pelanggannya adalah hubungan kontraktual, Plaza Telkom Group yang menyediakan kontrak berisi pasal-pasal yang sudah ditetapkan oleh pihaknya yang ditawarkan kepada konsumen, atau yang dikenal juga dengan Klausula Baku.¹¹

Dalam melaksanakan layanannya pihak telkom sebagai pusat layanan IndiHome memiliki hak dan kewajiban yang harus dijalankan sebagaimana mestinya. Diantaranya seperti tertera di web resmi IndiHome pada ketentuan kewajiban Telkom pada poin 6 yang berbunyi: “Menindak lanjuti laporan pelanggan jika sambungan layanan IndiHome di alamat pelanggan mengalami gangguan/kerusakan”.

Namun pada kenyataannya pelanggan tidak mendapatkan layanan

¹¹ Jigatra Digdaya Haq, Tesis : “Analisis Yuridis Terhadap Kontrak Baku Berlangganan Sambunga Telekomunikasi Telkom Speedy”, (Semarang : Universitas Diponegoro, 2012),h. 5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tersebut sebagaimana mestinya. Seperti yang dialami salah satu pelanggan yang mengeluhkan terjadi kerusakan pada jaringan IndiHome yang dipasang dirumahnya, menurut keterangannya ia sudah melakukan pengaduan pada pihak IndiHome dan mendapat keterangan bahwa pihak IndiHome akan datang untuk melakukan perbaikan dalam waktu paling lama 5 hari. Akan tetapi dalam kurun waktu 2 minggu pihak IndiHome tidak kunjung memperbaiki jaringan yang rusak dirumahnya. Oleh karena itu, pelanggan tersebut mendatangi pusat pelayanan IndiHome di Plaza Telkom Group.¹²

Dari kejadian diatas dapat dilihat pihak IndiHome tidak memenuhi kewajibannya sebagai penyedia layanan. Sehingga menimbulkan kerugian bagi pelanggan, pelanggan tersebut merupakan seorang *blogger* yang disebabkan oleh gangguan jaringan internet ia mengalami kerugian materiil.

Namun tidak semua konsumen memahami dan mengetahui bahwa hak-hak mereka dilindungi oleh Hukum Perlindungan Konsumen. Saat melakukan perjanjian berlangganan Indihome juga banyak pelanggan yang hanya langsung menandatangani kontrak, tanpa membaca terlebih dahulu isinya, sehingga mereka tidak mengetahui apa saja hal-hal penting bagi mereka selaku konsumen. Dalam hal ini dapat diketahui bahwa masih sangat minimlah pengetahuan masyarakat mengenai perlindungan konsumen, sehingga terkadang apabila konsumen mengalami kerugian,

¹² Agung, Pelanggan IndiHome, Wawancara , 1 Juni 2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tidak mengambil tindakan apapun.

Perlindungan konsumen sangat menarik untuk diperbincangkan di tengah masyarakat, dikarenakan banyaknya masalah yang timbul antara pelaku usaha dengan konsumennya. Fenomena yang sering terjadi saat ini, dimana kedudukan konsumen dirasa masih sangat lemah di hadapan pelaku usaha, menimbulkan banyaknya konsumen yang dirugikan dalam melakukan transaksi jasa layanan.

Penjelasan dalam undang-undang perlindungan konsumen tidak dimaksudkan pula untuk menjadi penghalang pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya. Pengaturan tentang perlindungan konsumen diharapkan dapat menumbuhkan iklim persaingan yang sehat dan ketat sehingga mereka akan mulai berkompetisi untuk menyajikan layanan yang berkualitas.

Dengan adanya aturan perlindungan hukum bagi konsumen diharapkan konsumen berhak menuntut hak dan kewajiban yang dimilikinya untuk meminta perlindungan hukum dari suatu tindakan yang merugikan konsumen.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis melakukan sebuah penelitian berjudul, "**Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen IndiHome Akibat Terjadinya Gangguan Jaringan Internet Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Plaza Telkom Group Kota Pekanbaru).**"

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Batasan Masalah

Permasalahan penelitian ini adalah Perlindungan Hukum dan Tanggung Jawab Pihak Telkom Terhadap Konsumen Indihome Akibat terjadinya Gangguan Jaringan Internet ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Plaza Telkom Group Kota Pekanbaru).

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jaringan Indihome akibat terjadinya gangguan Jaringan internet ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (PT. Plaza Telkom Group Kota Pekanbaru) ?
2. Bagaimana Tanggung Jawab dari Pihak Telkom terhadap Kontrak layanan Perbaikan Gangguan Jaringan Internet dengan Konsumen berlangganan Indihome ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (PT. Plaza Telkom Group)?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun hasil yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah terjawabnya semua permasalahan yang dirumuskan, yaitu :

- a. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengguna jaringan Indihome akibat terjadinya gangguan Jaringan internet ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (PT. Plaza Telkom Group Kota Pekanbaru).

- b. Untuk mengetahui Tanggung Jawab dari Pihak Telkom terhadap Kontrak Layanan Perbaikan gangguan jaringan Internet dengan Konsumen berlangganan Indihome ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (PT. Plaza Telkom Group).

2. Manfaat Penulisan

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Hukum (S1) di Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum.
- b. Sebagai sumbangan pemikiran untuk menambah wawasan dalam mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen pemakan jasa layanan IndiHome.
- c. Hasil penelitian diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan bagi penulis dan menjadi sumber ilmu pengetahuan bagi peneliti masalah yang sama.

E. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah suatu cara atau sistem untuk mengerjakan suatu secara sistematis dan metodologi adalah ilmu pengetahuan yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mempelajari proses berfikir, analisis berfikir serta mengambil kesimpulan yang tepat dalam suatu penelitian.¹³

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum sosiologis atau empiris yang diteliti pada awalnya adalah data sekunder, untuk kemudian dilanjutkan dengan penelitian terhadap data primer dilapangan.¹⁴

2. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti memilih Plaza Telkom Group Kantor cabang PT. Telkom Indonesia Kota Pekanbaru yang berlokasi di Jl. Jend. Sudirman, Sumahilang, Kecamatan Pekanbaru Kota, Kota Pekanbaru, Riau 28156. Lokasi ini dipilih dengan alasan bahwa Perusahaan tersebut melayani berbagai keperluan pelanggan terkait jaringan telekomunikasi seperti pengajuan jaringan internet Telkom Indihome, Speedy, Jaringan TV Kabel dan pemasangan jaringan telepon. Plaza Telkom juga menerima aduan atau keluhan jika ada kendala pada jaringan Telkom Pelanggan. Pengaduan juga dapat dilakukan via online baik dari website (*my telkom*) secara online, lewat sosial media resmi Telkom dan Kontak nomor telepon Telkom care / call center.

3. Subjek dan Objek Penelitian

- a. Subjek

¹³ Soerjono Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tujuan Singkat*, (Jakarta : Raja Grafinda Persada, 2001),h. 3

¹⁴ Soejono Soekanto, *Penngantar Ilmu Hukum*, (Jakarta: UI Press, 1986),h. 52

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Subjek penelitian ini adalah Orang pada latar penelitian yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian.¹⁵ Konsumen berlangganan Indihome, sedangkan objek dari penelitian ini adalah Masalah Gangguan jaringan internet berlangganan Indihome oleh Plaza Telkom Group.

b. Objek

Objek penelitian menjelaskan tentang Perlindungan hukum terhadap Konsumen IndiHome akibat terjadinya gangguan jaringan Internet ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Juga dimana dan kapan penelitian dilakukan, bisa juga ditambahkan dengan hal-hal lain jika dianggap perlu.¹⁶

c. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.¹⁷ Maka dari itu peneliti mengambil populasi untuk 100 Karyawan Plaza Telkom Group, dan 2400 Pelanggan Jaringan Internet Indihome.

Sampel adalah sebagian anggota populasi yang memiliki sifat-

¹⁵ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2003),h. 132

¹⁶ Husein Umar, *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*, (Jakarta: Grapindo Persada, 2003),h. 303

¹⁷ Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*, (Bandung, Alfabeta, 2011),h. 80

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sifat yang sama dari objek yang merupakan sumber data untuk penelitian.¹⁸ Sampel dalam penelitian ini adalah 1 Orang *HR Manager Regional Service*, 1 Orang Staff Administrasi, 2 Orang *Bussiness Account Manager*, 2 Orang *Enterprise Account Manager*, 14 orang Pekerja lapangan, dan 48 orang pelanggan Jaringan internet Indihome.

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah (*Purposive Sampling*) adalah salah satu teknik sampling non random sampling dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian.¹⁹

Tabel. I Populasi dan Sampel :²⁰

NO	Responden	Populasi	Sampel	Persentase
1	Karyawan Plaza Telkom Group	100	20	20%
2	Pelanggan Jaringan internet Indihome kota Pekanbaru.	2400	48	2%
	Jumlah	2500	68	100%

Sumber : Data PT. Plaza Telkom Group Kota Pekanbaru 2019.

¹⁸ Abdurrahman, Fathoni. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2011),h. 23

¹⁹ <https://www.statistikian.com/2017/06/penjelasan-teknik-purposive-sampling.html>, diakses pada tanggal 17 Juli 2019

²⁰ Hasil Wawancara dengan Asisten Manager Plaza Telkom Group Kota Pekanbaru, 25

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini yang akan penulis jadikan sebagai pusat informasi pendukung data yang dibutuhkan dalam penelitian . sumber data tersebut adalah sebagai berikut :

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung dari sampel. Penelitian ini adalah hasil dari wawancara.

b. Data Sekunder

Jenis data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari Buku-buku Hukum Peraturan Undang-undang, Jurnal Hukum, Skripsi, Tesis dan Pendapat para ahli.

c. Data Tersier

Data Tersier adalah Suatu kumpulan dan Kompilasi sumber data primer dan sumber data sekunder yakni dari Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kamus Bahasa Inggris , Kamus Hukum dan Ensiklopedia.

4. Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode dalam pengumpulan data penelitian ini penulis menggunakan :

a. Observasi

Observasi yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan pengamatan secara langsung lapangan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Wawancara

Wawancara yaitu cara mencari data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung atau lisan kepada subjek penelitian yaitu Pekerja IndiHome dan Konsumen berlangganan IndiHome Kota Pekanbaru, Kelurahan Sumahilang Kecamatan Pekanbaru Kota.

c. Kajian Pustaka

Kajian Pustaka merupakan metode pengumpulan data berupa buku-buku, karya ilmiah, artikel dan lain sebagainya yang digunakan peneliti dalam mencari dan mengumpulkan data yang dapat mendukung dan menguatkan yang penulis lakukan.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif yaitu menggambarkan masalah-masalah yang akan dibahas berdasarkan data yang diperoleh dilapangan kemudian dianalisa.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

TINJAUAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Profil Pekanbaru

1. Sejarah Singkat Kota Pekanbaru

Pada tanggal 9 April tahun 1689, telah diperbaharui Pekanbaru sebagai Ibu Kota Provinsi Riau memiliki sejarah yang panjang. Diperingati setiap tanggal 23 Juni tiap tahunnya, berikut ini sejarah Kota Pekanbaru. Nama Pekanbaru dahulunya dikenal dengan nama “Senapelan” yang pada saat itu dipimpin oleh seorang Kepala Suku yang disebut Batin. Daerah yang mulanya sebagai ladang ini kemudian lambat laun berubah menjadi perkampungan dan seiring waktu berubah menjadi Dusun Payung Sekaki yang terletak di muara Sungai Siak.²¹

sebuah perjanjian antara Kerajaan Johor dengan Belanda (VOC) dimana dalam perjanjian tersebut Belanda diberi hak yang lebih luas. Diantaranya pembebasan cukai dan monopoli terhadap beberapa jenis barang dagangan. Selain itu Belanda juga mendirikan Loji di Petapahan yang saat itu merupakan kawasan yang maju dan cukup penting.

Karena kapal Belanda tidak dapat masuk ke Petapahan, maka Senapelan menjadi tempat perhentian kapal-kapal Belanda, selanjutnya pelayaran ke Petapahan dilanjutkan dengan perahu-perahu kecil. Dengan kondisi ini, Payung Sekaki atau Senapelan menjadi tempat penumpukan berbagai komoditi perdagangan baik dari luar untuk diangkut ke pedalaman, maupun dari pedalaman untuk dibawa keluar berupa bahan tambang seperti timah, emas, barang kerajinan

²¹<http://infopku.com/sejarah-kota-pekanbaru/81/> , Pada tanggal 14 September 2019 Pukul 09.05 WIB

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kayu dan hasil hutan lainnya.

Payung Sekaki atau Senapelan memegang peranan penting dalam lalu lintas perdagangan. Letak Senapelan yang strategis dan kondisi Sungai Siak yang tenang dan dalam membuat perkampungan ini memegang posisi silang baik dari pedalaman Tapung maupun pedalaman Minangkabau dan Kampar. Hal ini juga merangsang berkembangnya sarana jalan darat melalui rute Teratak Buluh (Sungai Kelulut), Tangkerang hingga ke Senapelan sebagai daerah yang strategis dan menjadi pintu gerbang perdagangan yang cukup penting.²²

Perkembangan Senapelan sangat erat dengan Kerajaan Siak Sri Indra Pura. Semenjak Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah menetap di Senapelan, beliau membangun Istana di Kampung Bukit dan diperkirakan Istana tersebut terletak disekitar lokasi Mesjid Raya sekarang. Sultan kemudian berinisiatif membuat pekan atau pasar di Senapelan namun tidak berkembang. Kemudian usaha yang dirintis tersebut dilanjutkan oleh putranya Raja Muda Muhammad Ali yang bergelar Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazamsyah meskipun lokasi pasar bergeser di sekitar Pelabuhan Pekanbaru sekarang.

Menurut catatan yang dibuat oleh Imam Suhil Siak, Senapelan yang kemudian lebih populer disebut Pekanbaru resmi didirikan pada tanggal 21 Rajab hari Selasa tahun 1204 H bersamaan dengan 23 Juni 1784 M oleh Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazamsyah dibawah pemerintahan Sultan Yahya yang kemudian ditetapkan sebagai hari jadi Kota Pekanbaru.

Sejak ditinggal oleh Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazamsyah,

²² <https://www.ranahriau.com/berita-2170-sejarah-dan-budaya-asli-pekanbaru.html>, Pada tanggal 28 November 2019, Pukul 0.41 WIB

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penguasaan Senapelan diserahkan kepada Datuk Bandar yang dibantu oleh empat Datuk besar yaitu Datuk Lima Puluh, Datuk Tanah Datar, Datuk Pesisir dan Datuk Kampar. Mereka tidak memiliki wilayah sendiri tetapi mendampingi Datuk Bandar. Keempat Datuk tersebut bertanggungjawab kepada Sultan Siak dan jalannya pemerintahan berada sepenuhnya ditangan Datuk Bandar.²³

Selanjutnya perkembangan tentang pemerintahan di Kota Pekanbaru selalu mengalami perubahan :

- a. SK Kerajaan Bershuit van Inlandsch Zelfbestuur van Siak No. 1 tanggal 19 Oktober 1919, Pekanbaru bagian dari Kerajaan Siak yang disebut District.
- b. Tahun 1932 Pekanbaru masuk wilayah Kampar Kiri dipimpin oleh seorang *Controleor* berkedudukan di Pekanbaru.
- c. Tanggal 8 Maret 1942 Pekanbaru dipimpin oleh seorang Gubernur Militer Go Kung, Distrik menjadi GUM yang dikepalai oleh GUNCO.
- d. Ketetapan Gubernur Sumatera di Medan tanggal 17 Mei 1946 No. 103, Pekanbaru dijadikan daerah otonom yang disebut Haminte atau Kota B.
- e. UU No.22 tahun 1948 Kabupaten Pekanbaru diganti dengan Kabupaten Kampar, Kota Pekanbaru diberi status Kota Kecil.
- f. UU No.8 tahun 1956 menyempurnakan status Kota Pekanbaru sebagai Kota Kecil.
- g. UU No.1 tahun 1957 status Pekanbaru menjadi Kota Praja.
- h. Kepmendagri No. 52/1/44-25 tanggal 20 Januari 1959 Pekanbaru menjadi Ibukota Propinsi Riau.

²³ <http://infopku.com/sejarah-kota-pekanbaru/81/> , Pada tanggal 14 September 2019 Pukul 05 WIB

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UU No.18 tahun 1965 resmi pemakaian sebutan Kotamadya Pekanbaru.

UU No.22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah sebutan Kotamadya berubah menjadi Kota Pekanbaru.²⁴

Letak Geografis Pekanbaru

Kota Pekanbaru terletak antara 101°14' - 101°34' Bujur Timur dan 0°25' - 0°45' Lintang Utara. Dengan ketinggian dari permukaan laut berkisar 5 - 50 meter. Permukaan wilayah bagian utara landai dan bergelombang dengan ketinggian berkisar antara 5 - 11 meter.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1987 Tanggal 7 September 1987 Daerah Kota Pekanbaru diperluas dari ± 62,96 Km² menjadi ± 446,50 Km², terdiri dari 8 Kecamatan dan 45 Kelurahan/Desa. Dari hasil pengukuran/pematokan di lapangan oleh BPN Tk. I Riau maka ditetapkan luas wilayah Kota Pekanbaru adalah 632,26 Km².

Dengan meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan penduduk disegala bidang yang pada akhirnya meningkatkan pula tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas dan utilitas perkotaan serta kebutuhan Lainnya. Untuk lebih terciptanya tertib pemerintahan dan pembinaan wilayah yang cukup luas, maka dibentukkan Kecamatan Baru dengan Perda Kota Pekanbaru No. 4 Tahun 2003 menjadi 12 Kecamatan dan Kelurahan/Desa baru dengan Perda tahun 2003 menjadi 58 Kelurahan/Desa.

Kota Pekanbaru merupakan Ibukota Propinsi Riau yang mempunyai jarak jauh dengan kota-kota lain, dapat dilihat pada Tabel 2.1.

²⁴ <https://riau.antaranews.com/berita/26443/sejarah-singkat-kota-pekanbaru--hut-229>, Pada tanggal 14 September 2019 Pukul 22.41 WIB

Tabel 2.1. Jarak Ibukota ke Kota Sekitarnya

Pekanbaru	Taluk Kuantan	118 Km
Pekanbaru	Rengat	159 Km
Pekanbaru	Tembilahan	21,3,5 Km
Pekanbaru	Kerinci	33,5 Km
Pekanbaru	Siak	74,5 Km
Pekanbaru	Bangkinang	51 Km
Pekanbaru	Pasir pangaraian	132,5 Km
Pekanbaru	Bengkalis	128 Km
Pekanbaru	Bagan	192,5 Km
Pekanbaru	Dumai	125 Km

Sumber: Riau.antaranews.com 2019

Kota Pekanbaru pada umumnya beriklim tropis dengan suhu udara maksimum berkisar antara 34,1° C - 35,6° C dan suhu minimum antara 20,2° C - 23,0° C. Curah hujan antara 38,6 - 435,0 mm/tahun dengan keadaan musim berkisar :

- Musim hujan jatuh pada bulan Januari s/d April dan September s/d Desember.
- Musim Kemarau jatuh pada bulan Mei s/d Agustus

Kelembapan maksimum antara 96% - 100%. Kelembapan minimum antara 46% - 62%.²⁵

3. Kependudukan

Pada tahun 2018, jumlah penduduk Provinsi Riau sebanyak 6.074.647 jiwa

Sumber : Data Konsolidasi Semester II Tahun 2018 Ditjen Dukcapil Kemendagri

(R).Rata-rata kepadatan penduduk di Provinsi Riau 69.80 org/km² dengan Laju Pertumbuhan Penduduk sekitar 0.75%).²⁶ Jumlah Penduduk pada Tahun 2018

²⁵<https://riau.antaranews.com/berita/26443/sejarah-singkat-kota-pekanbaru--hut-229>, Pada tanggal 14 September 2019 Pukul 22.41 WIB

²⁶<https://www.riau.go.id/home/content/61/data-umum>, Pada Tanggal 17 September 2019 Pukul 21.24 WIB

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dapat dilihat pada Tabel 2.2.

Tabel 2.2. Jumlah Penduduk Di Provinsi Riau

No	Jenis Kelamin	Jumlah Jiwa
1	Laki-laki	3.119.012 Jiwa
2	Perempuan	2.955.088 Jiwa
Total		6. 074.647 Jiwa

Sumber: Riau.go.id 2019

Mayoritas penduduk di Provinsi Riau memeluk berbagai macam agama,

dapat dilihat pada Tabel. 2.3.

Tabel 2.3. Beberapa Agama yang Di Anut Masyarakat Provinsi Riau

No	Agama	Jumlah Jiwa
1	Islam	5.312.814 (87,47%)
2	Kristen	562.907 (9,27%)
3	Budha	132.593 (2,18%)
4	Katolik	61.391 (1.01%)
5	Kong Hu Cu	2.130 (0,04)
6	Hindu	757(0,01%)
7	Kepercayaan Lain	1.508 (0,02)

Sumber: Riau.go.id 2019

4. Kecamatan di Pekanbaru

Berikut ini adalah daftar kecamatan yang ada di Pekanbaru:²⁷

1. Kecamtan Bukit Raya
2. Keacamatan Lima Puluh
3. Kecamatan Marpoyan Damai
4. Kecamatan Payung Sekaki
5. Kecamatan Pekanbaru Kota
6. Kecamatan Rumbai
7. Kecamatan Rumbai Pesisir
8. Kecamatan Sail

²⁷ <http://www.organisasi.org/1970/01/daftar-nama-kecamatan-kelurahan-desa-kodepos-di-kecamatan-pekanbaru-riau.html#.XdlyP4MzbDc>, Pada Tanggal 23 November 2019 Pukul 23.00 WIB

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Kecamatan Senapelan
10. Kecamatan Sukajadi
11. Kecamatan Tampan
12. Kecamatan Tenayan Raya

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pembentukan Kecamatan, ada beberapa nama kecamatan yang diperbarui terdapat sebagai mana di jelaskan pada Pasal 2:²⁸

- a. Dengan peraturan daerah ini dibentuk Kecamatan Tuah Madani, Kecamatan Kulim, Kecamatan Rumbai Timur
- b. Terdapat nama Kecamatan Rumbai diganti dengan nama Kecamatan Rumbai Barat
- c. Terhadap nama Kecamatan Rumbai Pesisir diganti dengan nama Kecamatan Rumbai
- d. Terdapat nama Kecamatan Tampan diganti dengan nama Kecamatan Binawidya
- e. Terhadap Kecamatan Bukit Raya dinyatakan luas wilayahnya dikurangi Kelurahan Tangkerang Utara
- f. Terhadap Kecamatan Sail dinyatakan luas wilayah ditambah dengan Kelurahan Tangkerang Utara.

B. PLAZA TELKOM GROUP (PT. TELKOM INDONESIA, TBK)

1. Sejarah Umum PT. Telkom Indonesia, Tbk.

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Adalah perusahaan informasi

²⁸ Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Pembentukan Kecamatan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan komunikasi serta Penyedia Jasa dan jaringan Telekomunikasi secara lengkap di Indonesia. Pada awalnya di kenal sebagai sebuah badan usaha swasta penyedia layanan pos dan telegram atau dengan nama “JAWATAN”. Pada tahun 1961 status jawatan menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel), PN Postel dipecah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos & Giro), dan Perusahaan Negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi). Dan pada tahun 1974 PN Telekomunikasi disesuaikan menjadi Perusahaan Umum Telekomunikasi (*Perumtel*) yang menyelenggarakan jasa telekomunikasi nasional maupun internasional. Pada tanggal 14 November 1995 di resmikan PT. Telekomunikasi Indonesia sebagai nama perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia.²⁹

TELKOM merupakan salah satu BUMN yang sahamnya saat ini dimiliki oleh Pemerintah Indonesia (51,19%) dan oleh publik sebesar 48,81%. Sebagian besar kepemilikan saham publik (45,58%) dimiliki oleh investor asing, dan sisanya (3,23%) oleh investor dalam negeri. TELKOM juga menjadi pemegang saham mayoritas di 9 anak perusahaan, termasuk PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel), data/internet serta jasa multimedia lainnya.

²⁹ Data Fisik Plaza Telkom Group 2018

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tahun 2001 TELKOM membeli 35% saham Telkomsel dari PT. INDOSAT sebagai bagian dari implementasi restrukturisasi industri jasa telekomunikasi di Indonesia yang ditandai dengan penghapusan kepemilikan bersama dan kepemilikan silang antara TELKOM dan INDOSAT. Sejak bulan Agustus 2002 terjadi duopoli penyelenggaraan telekomunikasi lokal.

Dalam meningkatkan usahanya serta memberikan proteksi yang sesuai dengan keinginan masyarakat, PT. Telkom telah membuka kantor-kantor Cabang dan Perwakilan yang terdapat di berbagai regional yang terdiri dari : 7 *Divre* yaitu *Divre 1 Sumatera, Divre 2 Jakarta, Divre 3 Jawa Barat, Divre 4 Jawa Tengah & D.I Yogyakarta, Divre 5 Jawa Timur, Divre 6 Kalimantan, Divre 7 Kawasan Timur Indonesia.*³⁰

PT. Telkom juga mempunyai anak perusahaan seperti, Telkomsel, *Telkomvision/Indonusa, Infomedia, Graha Sarana Duta/GSD, Patrakom, Bangtelindo*, PT. FINNET Indonesia.

2. Visi dan Misi PT. Telkom Indonesia.

a. Visi

Menjadi perusahaan yang unggul dalam penyelenggaraan Telecommunication, Information, Media, Edutainment dan Services (“TIMES”) di kawasan regional.

Penjelasan Visi :

Berdasarkan visi di atas yang telah ditetapkan di atas maka diharapkan perusahaan yang bergerak di bidang Telecommunication,

³⁰ Data Kantor Plaza Telkom Group 2018

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Information, Media, edutainment dan services sebagai fondasi pembangunan telekomunikasi dan informasi dan menjamin ketersediaan telekomunikasi dan informasi dapat meningkatkan harkat dan pembangunan ekonomi masyarakat atau perusahaan melalui pengembangan sentra telekomunikai informassi dan menjadi perusahaan yang unggul dikawasan regional.³¹

b. Misi

- 1) Menyediakan layanan TIMES yang berkualitas tinggi dengan harga yang kompetitif.

Penjelasan Misi :

Berdasarkan Misi di atas, Misi ini di maksudkan untuk dapat menyediakan layanan “Telecommunication, Informaion, media, Edutainment dan Services yang berkualitas Tinggi dan profesional dengan harga yang kompetitif dan dapat diterima di kalangan masyarakat.

- 2) Menjadi model pengelolaan korporasi terbaik di Indonesia.

Penjelasan Misi :

Misi ini dimaksudkan agar dapat menjadi model pengelolaan badan usaha yang sangat besar yang di kelola dan di jalankan sebagai satu perusahaan besar dan menjadi terbaik di indonesia.

³¹ Data Kantor Plaza Telkom Group 2018

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Logo dan arti pada PT. Telkom



Gambar Logo TELKOM

Arti logo TELKOM tersebut adalah :

1. Lingkaran sebagai simbol dari kelengkapan produk dan layanan dalam portofolio bisnis baru Telkom yaitu TIME (*Telecommunication, Information, Media and Edutainment*). *Expertise*.
2. Tangan yang meraih keluar. Simbol ini mencerminkan pertumbuhan dan ekspansi ke luar. *Empowering*.
3. Jemari Tangan. Simbol ini memaknai sebuah kecermatan, perhatian, serta kepercayaan dan hubungan yang erat. *Assured*.
4. Kombinasi tangan dan lingkaran. Simbol dari matahari terbit yang maknanya adalah perubahan dan awal yang baru. *Progressive*.
5. Telapak tangan yang mencerminkan kehidupan untuk menggapai masa depan. *Heart*.

Warna-warna yang digunakan adalah :

1. *Expert Blue* pada teks Telkom melambangkan keahlian dan pengalaman yang tinggi.
2. *Vital Yellow* pada telapak tangan mencerminkan sesuatu yang kreatif, hangat, dan dinamis.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. *Infinite sky blue* pada teks Indonesia dan lingkaran bahwa mencerminkan inovasi dan peluang yang tak terhingga untuk masa depan.

3. Produk Plaza Telkom

a. TelkomFlexi

TelkomFlexi merupakan layanan jasa telekomunikasi tanpa kabel (*wireless*) dengan teknologi berbasis CDMA (*Code Division Multiple Access*). *Fixed Wireless Access* (Telkom Flexi) yaitu :³²

1. Prepaid Services (Flexi Trendy) adalah layanan Flexi dengan sistem prabayar berbasis kartu/sincard yang dapat diisi ulang.
2. Postpaid Services (Flexi Classy) adalah layanan Flexi dengan sistem pascabayar.
3. Flexy Home adalah layanan flexi untuk perumahan atau kantor dilayani menggunakan terminal fixed berbasis nomor esn, tarif aktivasi, abonemen dan biaya pemakaian/usage sama dengan tarif telepon rumah/pstn.

b. Speedy

Speedy adalah layanan internet acces dari PT. TELKOM dengan basis teknologi Asysmatic Digital Subscriber Line, yang menyalurkan data dan suara secara simultan melalui satu saluran telepon biasa dengan kecepatan yang dijaminan sesuai dengan paket layanan yang diluncurkan dari modern sampai BRAAS (*Boardband Remote Acces Serve*).

Bagi perumahan serta SME (*Small Medium Enterprie*). Speedy

³² Data Kantor Plaza Telkom Group 2018.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menggunakan teknologi ADSL (*Asymmetric Digital Line Subscriber*), MSAN (*Multi Service Access Nade*), dan GPON (*Gigabit Passive Optical Network*), yang menghantarkan sinyal digital berkecepatan tinggi melalui jaringan telepon secara optimal bagi keperluan konsumsi konten internet, dengan kecepatan data dari 384 kbps hingga 100 Mbps.³³ Tetapi tidak menutup kemungkinan penggunaan teknologi baru lain yang lebih baik/terbaru.

Saat ini Telkom menyediakan 3 (tiga) jenis layanan Speedy :³⁴

1. Speedy Reguler : merupakan produk layanan internet *broadband* yang diperuntukkan bagi pelanggan perumahan (*family*) atau personal yang hanya membutuhkan akses internet standar misalnya untuk keperluan *browsing, chatting, gaming, download, email*, dan lain-lain. Speedy reguler ditawarkan dalam paket berlangganan dengan kecepatan mulai dari 384 kbps-100 Mbps, tergantung kondisi jaringan setempat.
2. Speedy Instan: merupakan produk yang diluncurkan oleh TELKOM sebagai salah satu upaya untuk menyediakan layanan *broadband* yang siap pakai oleh pelanggan (*Pay as you use*). Pelanggan yang berlangganan paket speedy reguler dapat menggunakan layanan broadband dengan cara membeli paket harian baik *prepaid* maupun *postpaid*.
3. Speedy Gold: merupakan produk layanan internet *broadband* yang diperuntukkan bagi pelanggan SME (Small Medium Enterprise) yang

³³ Data Kantor Plaza Telkom Group

³⁴ Data Kantor Plaza Telkom Group

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

membutuhkan layanan internet untuk keperluan bisnis, misalnya mail server kecil, web server pribadi, warnet dll. Speedy Gold ditawarkan dalam paket berlangganan dengan kecepatan mulai 512 kbps - 100 Mbps.

c. Indihome (Indonesia Digital Home)

Layanan Indihome merupakan paket bunding multi produk Telkom yang menawarkan solusi lengkap bagi rumah tinggal pelanggan (*Digital Home Experience*). Paket IndiHome terdiri dari:³⁵

1). Telepon Rumah

Layanan komunikasi telepon yang memiliki keunggulan yaitu biaya yang lebih murah serta kualitas suara yang jernih dan lebih baik. Perkembangan telepon rumah sebagai sistem telepon digital telah meningkatkan kapasitas dan kualitas jaringannya sehingga memungkinkan untuk menggunakan beberapa saluran komunikasi. Paket Telepon rumah *Indihome* menawarkan unlimited Call ke tujuan lokal dan SLJJ.

2). Speedy Internet Broadband

Pelanggan Telkom yang memiliki jaringan Telepon rumah, dapat mengakses internet dengan *Speedy Internet Broadband*. Layanan akses internet broadband dari Telkom Indonesia yang menghantarkan sinyal digital berkecepatan tinggi melalui jaringan telepon rumah secara optimal bagi keperluan konsumsi konten internet anda. Nikmati

³⁵ Data IndiHome

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kecepatan Speedy mulai dari 512 Kbps sampai dengan 100 Mbps.

3). UseTV Cable

Layanan televisi interaktif dan *personalized* berteknologi internet protocol dan dilengkapi fitur-fitur unggulan seperti *Live TV*, *Pause & Rewind TV*, *TV on Demand*, *Video on Demand*, *Video Recorder* dan lainnya.

4). Speedy Monitoring

Merupakan layanan yang menawarkan jasa *web-basedsurveillance* dimana pengguna dapat melakukan *live acces* dan *recorded video* menggunakan *web browser* yang terhubung ke internet. Speedy Home Monitoring menyediakan media penyimpanan yang ditangani secara terpusat sehingga pengguna hanya perlu menyediakan kamera. Pengguna tidak direpotkan lagi dengan urusan penyediaan penyimpanan data dan penyediaan server.

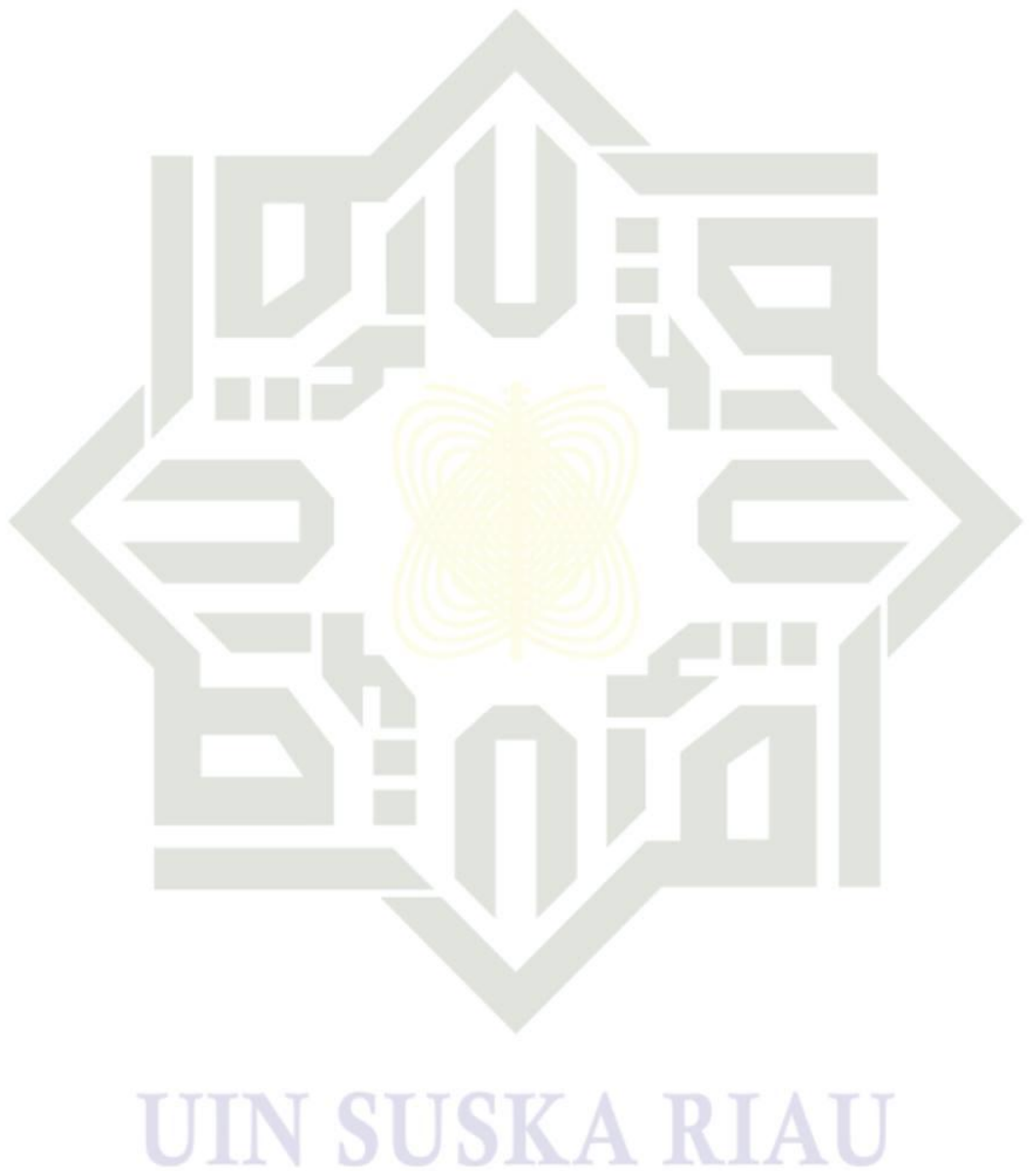
5). Melon

Melon Indonesia adalah portal musik digital yang menyediakan konten musik dari berbagai genre, baik musik lokal maupun mancanegara.

6). Trend Micro

Layanan Internet Security dari Telkom untuk pelanggan Speedy dengan aplikasi Trend Micro sebagai platform. Dengan layanan ini pelanggan akan terlindung dari serangan virus, malware, spyware, spam, phishing dan konten yang tidak layak dari internet

sehingga data dan sistem aplikasi yang terdapat pada terminal pelanggan terbebas dari gangguan tersebut.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Perlindungan Hukum dan Perlindungan Konsumen

Perlindungan Konsumen adalah perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri.³⁶ Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.³⁷ Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen itu antara lain adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang barang dan/atau jasa baginya, dan menumbuhkan kembangkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab. Sebagai perbandingan dengan pengertian perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, berikut akan dibahas pengertian hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen. Hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen adalah dua bidang yang sulit dipisahkan dan ditarik batasnya. Pada intinya hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang menyatu dan tidak dapat dipisahkan.

³⁶ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Kencana, 2016),h. 21

³⁷ Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2008),h. 8

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Definisi hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen diberikan secara komprehensif oleh Az. Nasution. Bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen. Definisi hukum konsumen adalah sebagai keseluruhan asas dan kaidah pengguna produk (barang dan/atau jasa) antara penyedia dan pengguna dalam kehidupan dan bermasyarakat.³⁸

Segala Ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat undang-undang ini diundangkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan/atau bertentangan dengan undang-undang ini.

Konsumen memiliki tiga arti yaitu barang hasil produksi, penerima pesan iklan dan pemakai jasa. Dalam *Collins Cobuild English Language Dictionary* konsumen secara harfiah dapat diartikan sebagai seseorang atau suatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu, juga sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang. Sementara di tempat lain mengartikan konsumen sebagai setiap orang yang menggunakan barang atau jasa. Az Nasution menyebutkan pengertian umum dari konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan secara sah dan menggunakan barang/jasa untuk suatu kegiatan tertentu. .³⁹

Tujuan penggunaan barang tersebut bermacam-macam, barang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup pribadi seseorang, keluarga atau rumah tangganya yang disebut *consumer goods*.

³⁸ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen; Suatu Pengantar*, (Jakarta : Diadit Media, 2006),h. 20-21

³⁹ Az Nasution, *Konsumen dan Hukum; Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta : Pustaka Sinar Harapan, 1995),h. 69

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Perbedaan pengertian konsumen dilihat dari tujuan penggunaan barang yaitu:

- a. Konsumen yang menggunakan barang sebagai bahan baku pembuat barang lain dengan maksud untuk diperdagangkan, atau disebut juga sebagai konsumen antara.
- b. Konsumen yang menggunakan barang dengan maksud untuk memenuhi kebutuhan hidup dirinya sendiri, keluarga atau rumah tangganya, atau disebut juga sebagai konsumen akhir.

Secara normatif, ditegaskan dalam Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

B. Asas , Tujuan dan Prinsip dalam Perlindungan Konsumen

Berdasarkan Penjelasan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pelaksanaan, Perlindungan Konsumen berdasarkan pada 5 (lima) asas, yaitu:⁴⁰

- a. Asas Manfaat yaitu segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b. Asas Keadilan yaitu agar partisipasi seluruh pihak dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- c. Asas Keseimbangan yaitu untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
- d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen yaitu untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dan penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

⁴⁰ Penjelasan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Asas Kepastian Hukum yaitu agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Tujuan yang ingin dicapai melalui perlindungan konsumen sesuai dengan yang terdapat pada pasal 3 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:⁴¹

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Hukum perlindungan konsumen terdapat beberapa prinsip tanggung jawab yaitu :

- a. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Kelalaian/Kesalahan (*Negligence*)

Tanggung jawab berdasarkan kelalaian (*negligence*) adalah prinsip tanggung jawab yang bersifat subjektif, yaitu suatu tanggung jawab yang ditentukan oleh perilaku produsen dimana kelalaian produsen yang berakibat pada kerugian konsumen faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan gugatan ganti

⁴¹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

rugi kepada produsen.⁴²

b. Prinsip Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini menyatakan bahwa, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), sampai ia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah.⁴³

c. Prinsip Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab.⁴⁴ Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption nonliability principle*) hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan.⁴⁵

d. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Product Liability*)

Strict Liability adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan, namun ada pengecualian-kecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya *force majeure*.⁴⁶

Penerapan strict liability didasarkan pada alasan bahwa konsumen tidak dapat berbuat banyak untuk memproduksi diri dan resiko kerugian yang disebabkan oleh produk cacat sehingga penerapan *strict liability* terhadap produsen memberikan perlindungan kepada

⁴² Zulham, *op. Cit.*, h. 83-84

⁴³ Celine Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), h. 94

⁴⁴ *Ibid.*, h. 95

⁴⁵ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Grasindo, 2006), h. 77

⁴⁶ *Ibid.*, h. 78

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

konsumen, karena tidak dibebani untuk membuktikan kesalahan produsen akibat penggunaan suatu produk.

C. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen

a. Pelaku Usaha

Definisi dari pelaku usaha antara lain dapat ditemukan dalam *Consumer Protection Act 1987* di Inggris yaitu:

“Produser dalam kaitannya dengan produk, berarti :

- a. Orang yang memproduksi
- b. Dalam hal suatu dimana zat yang belum diproduksi tetapi telah dimenangkan atau disarikan, orang yang memenangkan atau yang menyarikan itu.
- c. Dalam suatu zat yang belum diproduksi tetapi telah dimenangkan atau disarikan tetapi karakteristik penting dari yang timbul proses industri atau lainnya yang telah dilakukan (misalnya, dalam kaitannya dengan hasil pertanian) adalah orang yang melakukan proses itu.

Pelaku usaha juga ditemukan dalam pasal 1 ayat (3) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa :⁴⁷

“Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

Pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain. Pengertian tersebut mempunyai cakupan yang cukup luas sehingga memudahkan konsumen menuntut ganti kerugian karena

⁴⁷ Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

banyak pihak yang dapat digugat.⁴⁸

b. Konsumen

Sebelum Undang-Undang Perlindungan Konsumen disahkan, ada beberapa peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai istilah konsumen, seperti di dalam Undang-undang Nomor 10 Tahun 1961 tentang Barang istilah yang digunakan untuk mencerminkan konsumen adalah “Rakyat” yang oleh undang-undang ini dijaga agar terjamin kesehatan dan keselamatannya. Undang-undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik istilah konsumen yang digunakan adalah orang, badan, dan masyarakat. Begitu pula dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata, istilah konsumen tidak dikenal, dan yang digunakan adalah istilah ‘Pembeli’, “Penyewa”, “Penerima hibah”, “Peminjam Pakai”, “Peminjam”, dan sebagainya.

Beragamnya istilah yang ada dalam hukum positif kita inilah yang membuat pentingnya penggunaan istilah yang sama namun artinya mencakup semua pengertian dalam peraturan perundang-undangan lainnya diatas. Demikianlah istilah konsumen muncul dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen.

⁴⁸ Ahmadi Miru, *Perlindungan Hukum bagi Konsumen Indonesia*, (Jakarta : Rajawali Pers),h. 20

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

Menurut Ketentuan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Tentang Perlindungan Konsumen, konsumen memiliki hak sebagai berikut:⁴⁹

- a. Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undang lainnya.

Konsumen juga memiliki kewajiban(Pasal 5 Undang-Undang

Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen) untuk:⁵⁰

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Para pelaku usaha juga memiliki hak-hak sehingga dapat menciptakan

kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-

hak yang diberikan kepada konsumen, Hak pelaku usaha terdapat pada pasal 6

⁴⁹ Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

⁵⁰ Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen antara lain.⁵¹

- a. Menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sebagai konsekuensi dari hak konsumen yang telah disebutkan pada uraian tersebut, maka kepada pelaku usaha dibedakan pula kewajiban-kewajiban (Pasal 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen) sebagai berikut:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur, secara tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu, serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan;
- f. Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

⁵¹ Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

E. Hubungan Hukum Antara Konsumen dan Pelaku Usaha

Seorang konsumen yang memakai atau mengonsumsi produk dapat memperolehnya dari pasar dengan cara membeli atau melalui suatu proses terjadinya peralihan kepemilikan barang dan/atau pemanfaatan jasa dari pelaku usaha kepada konsumen. Hal ini dinamakan transaksi konsumen, yang terdiri atas 3 tahap, yaitu:

a. Tahap Pratransaksi Konsumen

Pada tahap ini, transaksi atau penjualan/pembelian barang dan/atau jasa belum terjadi. Dalam tahap ini yang paling vital bagi konsumen adalah informasi atau keterangan yang benar, jelas, dan jujur serta akses untuk mendapatkannya dari pelaku usaha yang beritikad baik dan bertanggung jawab.⁵²

Calon pembeli/konsumen perlu bersikap hati-hati dalam menerima dan mengolah informasi yang diperolehnya.⁵³ Bagaimanapun seorang konsumen harus senantiasa bijaksana dalam memutuskan untuk membeli suatu produk dan apabila setelah satu dari unsur paksaan, kekhilafan, ataupun penipuan di atas ternyata di kemudian hari terbukti ada, timbul alasan bagi pembeli untuk menuntut pembatalan transaksi.

b. Tahap Transaksi Konsumen

Pada tahap ini terjadi proses peralihan kepemilikan barang dan/atau jasa tertentu dari pelaku usaha kepada konsumen, dikarenakan telah terdapat kecocokan pilihan barang dan/atau jasa dengan persyaratan pembelian serta harga

⁵² Adrian Sutedi, *op. cit.*, h. 17

⁵³ Adithya Arga Tharma, Skripsi ; “Tanggung Jawab PT. PLN (Persero) Terhadap Konsumen Akibat Pemadaman Listrik (Studi PT. PLN (Persero) Pekanbaru”, (Pekanbaru: Universitas Islam Riau, 2018), h. 41

yang harus dibayarnya. Pada tahap ini yang menentukan adalah syarat-syarat perjanjian pengalihan pemilikan barang dan/atau pemanfaatan jasa tersebut. Perilaku pelaku usaha sangat menentukan, seperti penentuan harga produk konsumen, penentuan persyaratan perolehan dan pembatalan perolehannya, klausul-klaausul, khususnya klausul baku yang mengikuti transaksi dan persyaratan-persyaratan perjanjian, keistimewaan atau kemanjuran yang dikemukakan dalam transaksi barang dan/atau jasa.

c. Tahap Purnatransaksi

Tahap ini merupakan tahap pemakaian, yaitu penggunaan dan/atau pemanfaatan barang dan/atau jasa yang telah beralih pemiliknya atau pemanfaatannya dari pelaku usaha kepada konsumen. Pada tahap ini, apabila informasi (lisan atau tertulis) dari barang dan/atau jasa yang disediakan oleh pelaku usaha sesuai pengalaman konsumen dalam pemakaian yaitu penggunaan dan/atau pemanfaatan produk konsumen tersebut, maka konsumen akan puas. Bahkan bukan tidak mungkin konsumen tersebut akan menjadi “langganan tetap” pelaku usaha tertentu.

Apabila sebaliknya yang terjadi, artinya informasi produk konsumen yang diperoleh konsumen tidak sesuai dalam kenyataan pemakaian, yaitu penggunaan atau pemanfaatannya oleh konsumen maka tentulah akan timbul “masalah” antara konsumen dan pelaku usaha bersangkutan sengketa konsumen.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

F. Perjanjian Baku (*Standard Contract*) dan Klausula Eksonerasi

1. Pengertian Perjanjian Baku

Di dalam pustaka hukum, ada beberapa istilah yang dipakai untuk perjanjian baku. Dalam Bahasa Inggris, perjanjian baku dikenal dengan istilah *standartdized agreement*, *standardized contract*, *pad contract*, *standart contract* dan *contract of adhesion*. Dalam Bahasa Belanda istilah perjanjian baku dikenal sebagai *standaardregeling* dan *algamene voorwaarden*. Dalam pustaka Jerman, yang digunakan adalah istilah *algemeine geschäfts bedingun*, *standaardvertrag* dan *standaardkonditionen*. Sedangkan dalam Bahasa Jepang memakai istilah *Yakkan*, *Futsu keiyaku jokan* dan *gyomu yakkan*.

Beberapa ahli hukum mencoba memberikan definisi mengenai perjanjian baku sebagai berikut :

Hondius merumuskan perjanjian baku sebagai suatu konsep perjanjian tertulis yang disusun tanpa membicarakan isinya dan lazimnya dituangkan ke dalam sejumlah perjanjian tidak terbatas yang sifatnya tertentu.

2.Ciri-ciri Perjanjian Baku

Perjanjian baku yang berkembang dalam praktiknya mempunyai ciri-ciri, sebagai berikut :

- a. Proses pembuatannya secara sepihak oleh pihak yang mempunyai kedudukan atau posisi tawar-menawar yang lebih kuat daripada pihak lainnya;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Pihak yang berkedudukan atau posisi tawar-menawarnya lebih lemah, tidak dilibatkan sama sekali dalam menentukan substansi kontrak;
- c. Pihak yang kedudukan atau posisi tawar-menawarnya lebih lemah, menyepakati atau menyetujui substansi kontrak secara terpaksa, karena di dorong kebutuhan.
- d. Kontrak dibuat dalam bentuk tertulis, formatnya tertentu dan massal (jumlahnya banyak).

Perjanjian baku atau kontrak baku mempunyai keuntungan, antara lain, dapat mendukung praktik bisnis lebih efisien (dari segi waktu dan biaya) dan sederhana, karena dapat ditandatangani seketika oleh para pihak, terutama untuk kontrak-kontrak yang dibuat dalam jumlah yang banyak (massal). Sebaliknya, kerugian dari kontrak baku, antara lain, dapat terjadinya ketidakadilan, jika substansi kontrak memuat klausula yang tidak seimbang, dalam arti lebih menguntungkan satu pihak yang kedudukan atau posisi tawar-menawarnya lebih kuat saja dan merugikan pihak lainnya yang kedudukan atau posisi tawar-menawarnya lebih lemah.

3. Jenis – Jenis Perjanjian Baku

Perjanjian baku yang terdapat di masyarakat dibedakan dalam beberapa jenis, antara lain :

1) Perjanjian Baku Sepihak

Perjanjian baku sepihak adalah perjanjian yang isinya dibuat oleh pihak yang kuat kedudukannya dalam perjanjian itu.

2) Perjanjian Baku yang ditetapkan oleh Pemerintah

Perjanjian Baku Yang Ditetapkan Oleh Pemerintah adalah perjanjian baku yang isinya ditentukan oleh pemerintah terhadap

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perbuatan hukum tertentu.

1. Berlakunya Perjanjian Dengan Syarat-Syarat Baku

Perjanjian dengan syarat-syarat baku terjadi dengan berbagai cara. Sampai saat ini berlakunya perjanjian dengan syarat-syarat baku antara lain dengan cara :

- 1) Memuatnya dalam butir-butir perjanjian yang konsepnya telah dipersiapkan terlebih dahulu oleh salah satu pihak biasanya dikalangan pengusaha, baik itu produsen, distributor maupun pedagang eceran produk yang bersangkutan. Pokoknya disediakan oleh si penyedia barang atau jasa yang ditawarkan pada orang banyak (perhatikan kontrak jual beli, atau sewa beli kendaraan bermotor, perumahan, alat-alat elektronik).
- 2) Dengan memuatnya dalam carik-carik kertas baik berupa tabel, kuitansi, bon, tanda terima barang atau lain-lain bentuk penjualan dan atau penyerahan barang dari toko, kedai, supermarket, dan sebagainya.

Dengan pembuatan pengumuman tentang berlakunya syarat-syarat baku di tempat tertentu, seperti di tempat parkir atau di penginapan dengan meletakkan atau dengan menempelkan pengumuman itu di meja atau ruang penerima tamu atau di ruang duduk kamar yang disewakan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Tinjauan Umum Klausula Eksonerasi Menurut KUHPerdata Dan UUPK

Sumber permasalahan dalam suatu perjanjian baku adalah terdapatnya beberapa klausula dalam perjanjian tersebut yang memberatkan salah satu pihak. Klausula berat sebelah ini biasa disebut klausula eksepsi (*exemption clause*), dalam bahasa Belanda disebut dengan istilah *exoneratie clause* atau klausula eksonerasi. Selanjutnya, yang dimaksud klausula eksepsi adalah suatu klausula dalam perjanjian yang membebaskan atau membatasi tanggung jawab dari salah satu pihak jika terjadi wanprestasi padahal menurut hukum, tanggung jawab tersebut mestinya dibebankan kepadanya. Klausula eksonerasi yang merupakan terjemahan dari istilah dalam bahasa Belanda "*exoneratie clause*", disebut juga dengan klausula eksepsi yang merupakan terjemahan dari istilah dalam bahasa Inggris "*exemption clause*", dinilai oleh Sutan Remy Sjahdeini sebagai klausula yang secara tidak wajar sangat memberatkan. Secara konkrit, klausula eksonerasi yang oleh Sutan Remy Sjahdeini disebutnya dengan istilah klausul eksepsi, adalah klausul yang bertujuan untuk membebaskan atau membatasi tanggung jawab salah satu pihak terhadap gugatan lainnya dalam hal yang bersangkutan atau tidak dengan semestinya melaksanakan kewajibannya yang ditentukan dalam kontrak tersebut.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata sesungguhnya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menjelaskan tentang klausula eksonerasi yaitu pada Pasal 1493 yang menyatakan bahwa kedua belah pihak, dengan persetujuan-persetujuan istimewa boleh memperluas atau mengurangi kewajiban yang ditetapkan oleh undang-undang ini dan bahkan merekaboleh mengadakan persetujuan bahwa penjual tidak wajib menanggung sesuatu apapun.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) tidak memuat definisi perjanjian baku dan klausula eksonerasi, tetapi merumuskan pengertian klausula baku sebagaimana terkandung dalam pasal 1 ayat 10 yang berbunyi :

“Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen”.

Klausula baku diatur dalam Pasal 18 Ayat (1) UUPK yang memuat ketentuan limitative bahwa pelaku usaha dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian di mana klausula baku tersebut mengakibatkan :

- a. Pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.
- b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen.
- c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen.
- d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen.
- f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa.
- g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.
- h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Selanjutnya Pasal 18 Ayat (2) UUPK memuat ketentuan limitatif yang melarang pelaku usaha mencantumkan klausul baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.

Memperhatikan substansi Pasal 18 Ayat (1) dan Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tersebut, maka dapat dipahami bahwa istilah dan pengertian klausula baku tidak sama dengan istilah dan pengertian klausula eksonerasi. Klausula baku penekanannya pada prosedur pembuatan atau pencantumannya secara sepihak dalam kontrak, bukan pada isi kontraknya, sedangkan klausula eksonerasi tidak hanya menekankan pada prosedur pembuatan atau pencantumannya dalam kontrak, tetapi juga isinya yang bertujuan pengalihan kewajiban atau tanggung jawab pelaku usaha.

Pasal 1337 KUH Perdata menyebutkan bahwa suatu klausa adalah terlarang apabila klausa itu dilarang oleh undang-undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

atau bertentangan dengan moral atau dengan ketertiban umum. Pasal ini dapat ditafsirkan bahwa isi atau klausul-klausul suatu perjanjian tidak boleh bertentangan dengan undang-undang, moral dan atau ketertiban umum.

Pasal 1339 KUH Perdata menyebutkan bahwa persetujuan tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan di dalam, tetapi juga segala sesuatu yang menurut sifat dari persetujuan itu diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan atau undang-undang. Pasal ini haruslah ditafsirkan bahwa bukan hanya ketentuan-ketentuan dari kepatutan, kebiasaan, dan undang-undang yang membolehkan atau berisi suruhan saja yang mengikat atau berlaku bagi suatu perjanjian, melainkan juga ketentuan-ketentuan yang melarang atau berisi larangan mengikat atau berlaku bagi perjanjian itu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan dalam pembahasan sebelumnya, maka dapat pula ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen Indihome oleh PT. Telkom sebagai pelaku usaha yaitu secara preventif dan represif. Perlindungan hukum preventif yaitu Perlindungan yang diberikan dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran yaitu dengan adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Kontrak Baku Berlangganan Indihome, dan dilakukan sosialisasi atau penjelasan terlebih dahulu kepada konsumen yang akan berlangganan Indihome mengenai syarat dan ketentuan berlangganan. Sedangkan Perlindungan hukum represif yaitu perlindungan akhir apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran (terjadinya gangguan jaringan internet), adalah dengan melakukan musyawarah, memberikan kompensasi/ganti rugi sesuai dengan kesepakatan para pihak, dan memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menyelesaikan masalahnya melalui Pengadilan Negeri/Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen apabila tidak puas dengan hasil musyawarah. Kompensasi yang diberikan PT. Telkom biasanya bukan berupa uang, melainkan dalam bentuk benefit/jasa .

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Bentuk tanggung jawab dari perusahaan Telkom terhadap kerugian konsumen muncul karena tidak menjalankan kewajiban dari pelaku usaha yaitu memelihara jaringan akses agar berfungsi dengan baik, akibat dari tidak berfungsinya jaringan akses dengan baik pelanggan mengalami kerugian, terlebih lagi pelanggan yang mempunyai suatu usaha. Kesalahan yang menimbulkan kerugian dapat dilakukan oleh kedua belah pihak, baik konsumen sebagai pelanggan maupun oleh PT.Telkom sebagai pelaku usaha. Namun, dalam pembahasan ini akan difokuskan pada kesalahan yang diakibatkan oleh PT.Telkom.

B. Saran

Berdasarkan uraian hasil analisis terhadap Perlindungan hukum kepada konsumen Indihome akibat terjadinya gangguan jaringan internet ditinjau dari Undang- Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum Terhadap konsumen IndiHome berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang diberikan PT. Telkom sekiranya sesuai dengan kenyataan yang terjadi agar konsumen Indihome mengetahui bahwa hak-haknya dilindungi dan mengetahui secara jelas tanggung jawab PT. Telkom selaku pelaku usaha. Peran Pemerintah, pengusaha/asosiasi juga kiranya dapat membantu konsumen dalam permasalahan yang dialami. Sehingga konsumen Indihome selalu setia dan nyaman menggunakan layanan IndiHome tersebut

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. PT. Telkom selaku pelaku usaha dapat lebih mengupayakan Tanggung Jawab nya sebagai Penyedia Jasa untuk memberikan informasi yang jelas kepada konsumen Indihome terkait terjadinya gangguan jaringan internet, dengan memberikan penjelasan yang jelas mengenai penyebab, perkiraan jangka waktu perbaikan yang dibutuhkan agar setidaknya pihak konsumen dapat lebih memahami dan dapat mencari alternatif lain apabila perangkat yang ia miliki tidak bisa digunakan untuk sementara.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdurrahman, Fathoni. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2011.
- Ahmadi Miru. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Jakarta : Rajawali Pers, 2014.
- An. Nasution, *Konsumen dan Hukum; Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Hukum Konsumen Indonesia*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan 1995.
- Bambang Waluyo. *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Jakarta :Sinar Grafika, 2001.
- Celine Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2014
- CST Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka, 2002.
- Febrian, Jack. *Menggunakan Internet*, Bandung : Informatika, 2002.
- Husein Umar. *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*, Jakarta: Grapindo Persada, 2003.
- Hexy J. Moleong. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1993.
- Mariam Darus, Badruzaman. *Perlindungan terhadap Konsumen dilihat dari sudut perjanjian baku (standar), dalam pembinaan Hukum Nasional, sipnosium Aspek-aspek hukum masalah konsumen*, Bandung : Binacipta, 1996.
- Mochtar Kusumaatmaja, *Fungsi dan Perkembangan Hukum dalam Pembangunan Nasional*, Jakarta: Bina Cipta, 2010.
- M. Sadar, Moh. Taufik Makarao & Habloel Mawadi, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta : Akademia, 2012.
- Setiono, *Rule of Law (Supremasi Hukum)*. Magister Ilmu Hukum Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2004.
- Sugiyono. *Statistik Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2011.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Suharnoko, *Hukum Perjanjian (Teori dan Analisa Kasus)*, Jakarta : Kencana, 2004.

Serjoeno Soekanto. *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tujuan Singkat*, Jakarta ; Raja Grafinda Persada, 2001.

_____. *Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Pada Era Perdagangan Bebas, Dalam Hukum Perlindungan Konsumen* , Bandung : Mandar Maju, 2000.

Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen* , Jakarta : Kencana, 2016.

B. Undang-Undang

Kitab Undang-undang Hukum Perdata.

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang *Perlindungan Konsumen*.

Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.

C. Jurnal/Tesis

Jigatra Digdaya Haq, Tesis : “*Analisis Yuridis Terhadap Kontrak Baku Berlangganan Sambunga Telekomunikasi Telkom Speedy*”, (Semarang : Universitas Diponegoro, 2012).

Parba Kuncara, *Mengenal Teknologi Fiber Optik (Serat Optik)*, pada tanggal 21 mei 2019.

Zurhafni, Sanusi Bintang, *Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Baku Elektronik*, Desember 2018.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

PERTANYAAN UNTUK KONSUMEN INDIHOME KOTA PEKANBARU

1. Sejak Kapan anda Menggunakan Jaringan IndiHome?
2. Mengapa anda memilih jaringan IndiHome?
3. Paket internet yang berapa anda gunakan?
4. Kelebihan apa yang anda rasakan sejak menggunakan jaringan IndiHome?
5. Selain produk IndiHome, produk apalagi yang anda gunakan dari PT. Telkom?
6. Bagaimana sosialisasi dari PT. Telkom terhadap pengaduan Konsumen?
7. Apa saran anda tentang produk IndiHome ini?

DAFTAR PERTANYAAN UNTUK KARYAWAN PLAZA TELKOM GROUP KOTA PEKANBARU

1. Bagaimana sistem kontrak berlangganan IndiHome?
2. Bagaimana cara mendaftar produk IndiHome?
3. Bagaimana bentuk perlindungan hukum dari Plaza Telkom Group terhadap Konsumen IndiHome yang mengalami gangguan jaringan internet?
4. Apa saja faktor penyebab terjadinya kerusakan jaringan IndiHome?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 8 TAHUN 1999

TENTANG

PERLINDUNGAN KONSUMEN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA.

- Menimbang :**
- a. bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang—Undang Dasar 1945;
 - b. bahwa pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka ragam barang dan/atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen;
 - c. bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah, dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperolehnya di pasar;
 - d. bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab;
 - e. bahwa ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai;
 - f. bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut di atas diperlukan perangkat peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat;
 - g. bahwa untuk itu perlu dibentuk Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen;

Mengingat : Pasal 5 Ayat (1), Pasal 21 Ayat (1), Pasal 27, dan Pasal 33 Undang-Undang Dasar 1945;

Dengan persetujuan

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

MEMUTUSKAN

Menetapkan : UNDANG-UNDANG TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Undang-undang ini yang dimaksud dengan:

1. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepala konsumen.
2. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.
3. Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.
4. Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.
 5. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.
 6. Promosi adalah kegiatan pengenalan atau penyebarluasan informasi suatu barang dan/atau jasa untuk menarik minat beli konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang akan dan sedang diperdagangkan.
 7. Impor barang adalah kegiatan memasukkan barang ke dalam daerah pabean.
 8. Impor jasa adalah kegiatan penyediaan jasa asing untuk dipergunakan di dalam wilayah Republik Indonesia.
 9. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat adalah lembaga non-Pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh Pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.
 10. Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.
 11. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.
 12. Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen.
 13. Menteri adalah menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya meliputi bidang perdagangan.

BAB II ASAS DAN TUJUAN

Pasal 2

Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

Pasal 3

Perlindungan konsumen bertujuan:

- a. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

BAB III HAK DAN KEWAJIBAN

Bagian Pertama Hak dan Kewajiban Konsumen

Pasal 4

Hak konsumen adalah:

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 5

Kewajiban konsumen adalah:

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Bagian Kedua Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pasal 6

Hak pelaku usaha adalah:

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 7

Kewajiban pelaku usaha adalah:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

BAB IV PERBUATAN YANG DILARANG BAGI PELAKU USAHA

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pasal 8

- (1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:
 - a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b. tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
 - c. tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
 - d. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
 - e. tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
 - f. tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
 - g. tidak mencantumkan tanggal kadaluarsa atau jangka waktu penggunaan/ pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
 - h. tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
 - i. tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat;
 - j. tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
- (3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
- (4) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Pasal 9

- (1) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah:
 - a. barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu;
 - b. barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru;
 - c. barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesoris tertentu;
 - d. barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi;
 - e. barang dan/atau jasa tersebut tersedia;
 - f. barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi;
 - g. barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu;
 - h. barang tersebut berasal dari daerah tertentu;
 - i. secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain;
 - j. menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek sampingan tanpa keterangan yang lengkap;
 - k. menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.
- (2) Barang dan/atau jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang untuk diperdagangkan.
- (3) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ayat (1) dilarang melanjutkan penawaran, promosi, dan pengiklanan barang dan/atau jasa tersebut.

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pasal 10

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai:

- a. harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa;
- b. kegunaan suatu barang dan/atau jasa;
- c. kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa;
- d. tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan;
- e. bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.

Pasal 11

Pelaku usaha dalam hal penjualan yang dilakukan melalui cara obral atau lelang, dilarang mengelabui/menyesatkan konsumen dengan:

- a. menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah telah memenuhi standar menu tertentu;
- b. menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah tidak mengandung cacat tersembunyi;
- c. tidak berniat untuk menjual barang yang ditawarkan melainkan dengan maksud untuk menjual barang lain;
- d. tidak menyediakan barang dalam jumlah tertentu dan/atau jumlah yang cukup dengan maksud menjual yang lain;
- e. tidak menyediakan jasa dalam kapasitas tertentu atau dalam jumlah cukup dengan maksud menjual jasa yang lain;
- f. menaikkan harga atau tarif barang dan/atau jasa sebelum melakukan obral.

Pasal 12

Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan.

Pasal 13

- (1) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain secara Cuma-Cuma dengan maksud tidak memberikannya atau memberikan tidak sebagaimana yang dijanjikannya.
- (2) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan obat, obat tradisional, suplemen makanan, alat kesehatan, dan jasa pelayanan kesehatan dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain.

Pasal 14

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dengan memberikan hadiah melalui cara undian, dilarang untuk:

- a. Tidak melakukan penarikan hadiah setelah batas waktu yang dijanjikan;
- b. Mengumumkan hasilnya tidak melalui media massa;
- c. Memberikan hadiah tidak sesuai dengan yang dijanjikan;
- d. Mengganti hadiah yang tidak setara dengan nilai hadiah yang dijanjikan.

Pasal 15

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen.

Pasal 16

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk:

- a. Tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan;
- b. Tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.

Pasal 17

- (1) Pelaku usaha periklanan dilarang memproduksi iklan yang:
 - a. Mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan dan harga barang dan/atau jasa serta ketepatan waktu penerimaan barang dan/atau jasa;
 - b. Mengelabui jaminan/garansi terhadap barang dan/atau jasa;
 - c. Memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan/atau jasa;
 - d. Tidak memuat informasi mengenai risiko pemakaian barang dan/atau jasa;
 - e. Mengeksploitasi kejadian dan/atau seseorang tanpa izin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan;
 - f. Melanggar etika dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai periklanan.
- (2) Pelaku usaha periklanan dilarang melanjutkan peredaran iklan yang telah melanggar ketentuan pada ayat (1).

BAB V**KETENTUAN PERCANTUMAN KLAUSULA BAKU****Pasal 18**

- (1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
 - a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
 - b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
 - c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
 - e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
 - g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang belinya;
 - h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
- (2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
- (3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
- (4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undang ini.

BAB VI**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA****Pasal 19**

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Pasal 20

Pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut.

Pasal 21

- (1) Importir barang bertanggung jawab sebagai pembuat barang yang diimpor apabila importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri.
- (2) Importir jasa bertanggung jawab sebagai penyedia jasa asing apabila penyediaan jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing.

Pasal 22

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian.

Pasal 23

Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Pasal 24

- (1) Pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila:
 - a. pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apa pun atas barang dan/atau jasa tersebut;
 - b. pelaku usaha lain, di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi.
- (2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebaskan dari tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atau jasa menjual kembali kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut.

Pasal 25

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- (1) Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.
- (2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut :
 - a. tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan;
 - b. tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.

Pasal 26

Pelaku usaha yang memperdagangkan jenis jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.

Pasal 27

Pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, apabila :

- a. barang tersebut terbukti seharusnya tidak didedarkan atau tidak dimaksudkan untuk didedarkan;
- b. cacat barang timbul pada kemudian hari;
- c. cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang;
- d. kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen.
- e. Lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.

Pasal 28

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 21, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.

BAB VII PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Bagian Pertama Pembinaan

Pasal 29

- (1) Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.
- (2) Pembinaan oleh pemerintah atas penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait.
- (3) Menteri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melakukan koordinasi atau penyelenggaraan perlindungan konsumen.
- (4) Pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi upaya untuk :
 - a. terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen;
 - b. berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
 - c. meningkatnya kualitas sumber daya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Bagian Kedua Pengawasan

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pasal 30

- (1) Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumenserta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangnya di selenggarakan oleh pemerintah, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.
- (2) Pengawasan oleh pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh menteri dan/atau menteri teknis terkait.
- (3) Pengawasan oleh masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dilakukan terhadap barang dan/atau jasa yang beredar di pasar.
- (4) Apabila hail pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ternyata menyimpang dari peraturan perundang-undangan yang berlaku dan membahayakan konsumen, menteri dan/atau menteri teknis terkait mengambil tindakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (5) Hasil pengawasan yang diselenggarakan masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dapat disebarluaskan kepada masyarakat dan dapat disampaikan kepada Menteri dan menteri teknis.
- (6) Ketentuan pelaksanaan tugas pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) ditetapkan denan Peraturan Pemerintah.

BAB VIII

BADAN PERLINDUNGAN KONSUMEN NASIONAL

Bagian Pertama

Nama, Kedudukan, Fungsi, dan Tugas

Pasal 31

Dalam rangka mengembangkan upaya perlindungan konsumen dibentuk Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 32

Badan Perlindungan Konsumen Nasional berkedudukan di IbuKota Negara Republik Indonesia dan bertanggung jawab kepada Presiden.

Pasal 33

Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan Perlindungan Konsumen di Indonesia.

Pasal 34

- (1) Untuk menjalankan fungsi sebagaimana dimaksud dalam pasal 33 Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai tugas :
 - a. memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusuna kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen;
 - b. melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen;
 - c. melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen;
 - d. mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
 - e. menyebarluaskan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen;
 - f. menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha;
 - g. melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Badan Perlindungan Konsumen Nasional dapat bekerja sama dengan organisasi konsumen internasional.

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bagian Kedua Susunan Organisasi dan Keanggotaan

Pasal 35

- (1) Badan Perlindungan Konsumen Nasional terdiri atas seorang ketua merangkap anggota, seorang wakil ketua merangkap anggota, serta sekurang-kurangnya 15 (lima belas) orang dan sebanyak-banyaknya 25 (dua puluh lima) orang anggota yang mewakili semua unsur.
- (2) Anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional diangkat dan diberhentikan oleh Presiden dan atas usul Menteri, setelah dikonsultasikan kepada Dewan Perwakilan Rakyat Indonesia.
- (3) Masa jabatan ketua, wakil ketua, dan anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional selama 3 (tiga) tahun dan dapat diangkat kembali untuk (1) satu kali masa jabatan berikutnya.
- (4) Ketua dan wakil ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional dipilih oleh anggota.

Pasal 36

Anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional terdiri atas unsur :

- a. Pemerintah;
- b. Pelaku usaha;
- c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
- d. Akademisi; dan
- e. Tenaga ahli.

Pasal 37

Persyaratan keanggotaan Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah :

- a. warga negara Republik Indonesia;
- b. berbadan sehat;
- c. berkelakuan baik;
- d. tidak pernah dihukum karena kejahatan;
- e. memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen, dan;
- f. berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun.

Pasal 38

Keanggotaan Badan Perlindungan Konsumen Nasional berhenti karena :

- a. meninggal dunia;
- b. mengundurkan diri atas permintaan sendiri;
- c. bertempat tinggal di luar wilayah negara Republik Indonesia;
- d. sakit secara terus menerus;
- e. berakhir masa jabatan sebagai anggota, atau;
- f. diberhentikan.

Pasal 39

- (1) Untuk kelancaran pelaksanaan tugas, Badan Perlindungan Konsumen Nasional di bantu oleh sekretariat.
- (2) Sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh seorang sekretaris yang diangkat oleh Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.
- (3) Fungsi, tugas, dan tata kerja sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 40

- (1) Apabila diperlukan Badan Perlindungan Konsumen Nasional dapat membentuk perwakilan di Ibu Kota Daerah Tingkat I untuk membantu pelaksanaan tugasnya.

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- (2) Pembentukan perwakilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan lebih lanjut dengan keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 41

Dalam pelaksanaan tugas, Badan Perlindungan Konsumen Nasional bekerja berdasarkan tata kerja yang di atur dengan keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 42

Biaya untuk pelaksanaan tugas Badan Perlindungan Konsumen Nasional dibebankan kepada anggaran pendapatan dan belanja negara dan sumber lain yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 43

Ketentuan lebih lanjut mengenai pembentukan Badan Perlindungan Konsumen Nasional diatur dalam Peraturan Pemerintah.

BAB IX LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN SWADAYA MASYARAKAT

Pasal 44

- (1) Pemerintah mengakui lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat.
- (2) Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen.
- (3) Tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat meliputi kegiatan:
 - a. menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
 - b. memberikan nasehat kepada konsumen yang memerlukannya;
 - c. bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
 - d. membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atas pengaduan konsumen;
 - e. melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dalam peraturan Pemerintah.

BAB X PENYELESAIAN SENGKETA

Bagian Pertama Umum

Pasal 45

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh pihak yang bersengketa.

Pasal 46

- (1) Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh :
 - a. seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
 - b. sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
 - c. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu yang berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
 - d. pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.
- (2) Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada peradilan umum.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Bagian Kedua

Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan

Pasal 47

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Bagian Ketiga

Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

Pasal 48

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45.

BAB XI

BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

Pasal 49

- (1) Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan.
- (2) Untuk dapat diangkat menjadi anggota badan penyelesaian sengketa konsumen, seseorang harus memenuhi syarat sebagai berikut :
 - a. warga negara Republik Indonesia;
 - b. berbadan sehat;
 - c. berkelakuan baik;
 - d. tidak pernah dihukum karena kejahatan;
 - e. memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen;
 - f. berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun.
- (3) Anggota sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri atas unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha.
- (4) Anggota setiap unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berjumlah sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang, dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang.

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- (5) Pengangkatan dan pemberhentian anggota badan penyelesaian sengketa konsumen ditetapkan oleh Menteri.

Pasal 50

Badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud oleh Pasal 49 ayat (1) terdiri atas :

- a. ketua merangkap anggota;
- b. wakil ketua merangkap anggota;
- c. anggota.

Pasal 51

- (1) Badan penyelesaian sengketa konsumen dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh sekretariat.
- (2) Sekretariat badan penyelesaian sengketa konsumen terdiri atas kepala sekretariat dan anggota sekretariat.
- (3) Pengangkatan dan pemberhentian kepala sekretariat dan anggota sekretariat badan penyelesaian sengketa konsumen ditetapkan oleh Menteri.

Pasal 52

Tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen meliputi :

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. melakukan pengawasan terhadap pencatutan klausula baku;
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;
- e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. memanggil pelaku usaha yang telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang ini;
- i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. memberikan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

Pasal 53

Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen Daerah Tingkat II diatur dalam surat keputusan menteri.

Pasal 54

- (1) Untuk menangan dan menyelesaikan sengketa konsumen, badan penyelesaian sengketa konsumen membentuk majelis
- (2) Jumlah anggota majelis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus ganjil dan sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang yang mewakili semua unsur sebagaimana dalam Pasal 49 ayat (3), serta dibantu oleh seorang panitera.
- (3) Putusab majelis bersifat final dan mengikat.

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- (4) Ketentuan teknis lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas majelis diatur dalam surat keputusan menteri.

Pasal 55

Badan penyelesaian sengketa konsumen wajib mengeluarkan utusan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima.

Pasal 56

- (1) Dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut.
- (2) Para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut.
- (3) Pelaku usaha yang tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dianggap menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen.
- (4) Apabila ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3) tidak dijalankan oleh pelaku usaha, badan penyelesaian sengketa konsumen menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- (5) Putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) merupakan bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melakukan penyidikan.

Pasal 57

Putusan majelis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 ayat (1) dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri tempat konsumen yang dirugikan.

Pasal 58

- (1) Pengadilan Negeri wajib mengeluarkan putusan atas keberatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 56 ayat (2) dalam waktu paling lambat 21 (dua puluh satu) hari sejak diterimanya keberatan.
- (2) Terhadap putusan Pengadilan Negeri sebagaimana dimaksud pada ayat (1), para pihak dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung Republik Indonesia.
- (3) Mahkamah Agung Republik Indonesia wajib mengeluarkan putusan dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak menerima permohonan kasasi.

BAB XII PENYIDIKAN

Pasal 59

- (1) Selain Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia, Pejabat Pegawai Negeri Sipil tertentu dilingkungan instansi pemerintah yang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang perlindungan konsumen juga diberi wewenang khusus sebagai penyidik sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Hukum Acara Pidana yang berlaku.
- (2) Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berwenang :
 - a. melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan atau keterangan berkenaan dengan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
 - b. melakukan pemeriksaan terhadap orang atau badan hukum yang diduga melakukan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
 - c. meminta keterangan dan bahan bukti dari orang atau badan hukum sehubungan dengan peristiwa tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
 - d. melakukan pemeriksaan atas pembukuan, catatan, dan dokumen lain berkenaan dengan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. melakukan pemeriksaan di tempat tertentu yang di duga terdapat bahan bukti serta melakukan penyitaan terhadap barang hasil pelanggaran yang dapat dijadikan bukti dalam perkara tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
 - f. meminta bantuan ahli dalam rangka pelaksanaan tugas penyidikan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen.
- (3) Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memberitahukan dimulainya penyidikan dan hasil penyidikannya kepada Penyidik Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia.
 - (4) Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyampaikan hasil penyidikan kepada Penuntut Umum melalui Penyidik Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia.

BAB XIII SANKSI

Bagian Pertama Sanksi Administratif

Pasal 60

- (1) Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 49 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26.
- (2) Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).
- (3) Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua Sanksi Pidana

Pasal 61

Penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya.

Pasal 62

- (1) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17, ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e,, ayat (2), dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah).
- (2) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
- (3) Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.

Pasal 63

Terhadap sanksi pidana sebagaimana dalam pasal 62, dapat dijatuhkan hukuman tambahan, berupa :

- a. Perampasan barang tertentu;
- b. Pengumuman putusan hakim;
- c. Pembayaran ganti rugi;
- d. Perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
- e. Kewajiban penarikan barang dari peredaran; atau
- f. Pencabutan izin usaha.

BAB XIV KETENTUAN PERALIHAN

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pasal 64

Segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat Undang-undang ini diundangkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan dalam Undang-undang ini.

**BAB XV
KETENTUAN PENUTUP****Pasal 65**

Undang-undang ini mulai berlaku setelah 1 (satu) tahun sejak diundangkan.
Agar setiap orang yang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Undang-undang ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Disahkan di Jakarta
Pada tanggal 20 April 1999
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

ttd.

BACHARUDDIN JUSUF HABIBIE

Diundangkan di Jakarta
Pada tanggal 20 April 1999
MENTERI NEGARA SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

ttd.

AKBAR TANDJUNG

LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 1999 NOMOR 42

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KONTRAK BERLANGGANAN INDIHOME

IndiHome

I. DETAIL LAYANAN Jenis Permohonan* : <input type="checkbox"/> Kontrak Baru <input type="checkbox"/> Upgrade Layanan			Paket Layanan IndiHome* : <input type="checkbox"/> IndiHome 1 Mbps <input type="checkbox"/> IndiHome 2 Mbps <input type="checkbox"/> IndiHome 3 Mbps <input type="checkbox"/> IndiHome 5 Mbps <input type="checkbox"/> IndiHome 10 Mbps** <input type="checkbox"/> IndiHome 20 Mbps** <input type="checkbox"/> IndiHome 50 Mbps** <input type="checkbox"/> IndiHome 100 Mbps** Lainnya :			Paket Tambahan : <input type="checkbox"/> IndiHome Telkomsel Mania <input type="checkbox"/> IndiHome Global Call <input type="checkbox"/> @wifi.id <input type="checkbox"/> Melody Online (MelOn) <input type="checkbox"/> Anti Virus <input type="checkbox"/> IndiHome View Lainnya :		
Jenis ONT & STB* : <input type="checkbox"/> STB Standard <input type="checkbox"/> STB HD <input type="checkbox"/> STB HD Hybrid			** 100% Fiber					
Nomor Layanan (khusus bagi Pelanggan yang Upgrade Layanan): 1. Nomor Telepon Rumah* : 2. Nomor Internet / IndiHome :								
Usulan Waktu Instalasi (sebagai referensi) : 1. Hari / Tanggal : Waktu : 2. Hari / Tanggal : Waktu : 3. Hari / Tanggal : Waktu :								
*Wajib diisi (Mandatory)								
II. DETAIL PELANGGAN Yang bertanda tangan di bawah ini : 1. Nama* : 2. Identitas Diri* : <input type="checkbox"/> KTP <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> Pasport No. 3. Alamat* : Kode Pos* : Dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama* : <input type="checkbox"/> Pribadi <input type="checkbox"/> Pemberi Kuasa <input type="checkbox"/> Perusahaan 4. Nama Pelanggan* : 5. Identitas Diri* : <input type="checkbox"/> KTP <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> Pasport No. 6. Alamat Pemasangan* : Kode Pos* : 7. Nomor NPWP : Nama Ibu Kandung*** : Email* : Nomor Kontak* : Rm/ / HP* 8. Status Pemasangan di alamat tsb.* : <input type="checkbox"/> Pemilik <input type="checkbox"/> Penyewa <input type="checkbox"/> Lain-lain 9. Komunikasi yang disukai : <input type="checkbox"/> E-mail <input type="checkbox"/> Mail (Surat) <input type="checkbox"/> Telepon Rumah <input type="checkbox"/> Handphone *Wajib diisi (Mandatory) ***Wajib diisi bila berlangganan IndiHome Telkomsel Mania								
III. JENIS PEMBAYARAN NON KARTU KREDIT 1. Jenis Pembayaran : <input type="checkbox"/> Tunai <input type="checkbox"/> Transfer <input type="checkbox"/> Auto Debet 2. Bank : 3. No. Rekening : 4. Atas Nama :								
IV. JENIS PEMBAYARAN VIA KARTU KREDIT 1. Jenis Kartu Kredit : <input type="checkbox"/> Visa <input type="checkbox"/> Master 2. Nama Pemegang Kartu : 3. Nomor Kartu : 4. Masa Berlaku : Bulan Tahun 5. Bank Penerbit :								

UIN SUSKA RIAU

- [illegible]

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KONTRAK BERLANGGANAN LAYANAN INDIHOME

PELANGGAN menyatakan setuju terhadap segala ketentuan formulir berlangganan layanan IndiHome sebagai berikut :

TELKOM adalah Badan Usaha Milik Negara yang dalam hal ini sebagai penyedia layanan IndiHome. PELANGGAN adalah Badan Hukum atau Perorangan yang telah menandatangani kontrak dengan TELKOM untuk berlangganan layanan IndiHome dan bertanggung jawab atas segala akibat yang timbul dari padanya. PELANGGAN adalah domes PELANGGAN berdomisili di/atau alamat instalasi layanan IndiHome yang ditunjuk oleh PELANGGAN. IndiHome adalah merupakan layanan Triple Play dari TELKOM yang terdiri dari Telepon, Internet dan IPTV. Layanan IndiHome dapat diintegrasikan dengan beberapa fitur/ konten/ Jasa Nilai Tambah (Jasita) seperti IndiHome View, Mobil, Web TV, dan lain-lain. Protokol Internet (IP) adalah merupakan layanan televisi interaktif yang berdasarkan teknologi Internet Protocol (IP).

Instalasi jaringan layanan IndiHome tanggung jawab PELANGGAN adalah Instalasi Kabel Rumah/Gedung (KR/G) dan/atau Kotak Terminal Batas (KT) atau Rangka Pembagi Utama (RPU) hingga ke Customer Premises Equipment (CPE) dan/atau Perangkat Terminal seperti telepon, komputer dan/atau TV di alamat PELANGGAN.

Customer Premises Equipment (CPE) terdiri dari Modem, Optical Network Terminal (ONT) dan Set Top Box (STB) yang merupakan milik TELKOM dan disediakan kepada PELANGGAN selama PELANGGAN berlangganan layanan IndiHome.

Hal-hak Tanggung Jawab dan Larangan bagi PELANGGAN

1. Memberi biaya pemasangan sambungan layanan IndiHome (biaya pasang baru, biaya mutasi, biaya KR/G, biaya aktivasi fitur/ konten/ Jasita dan biaya lainnya) sesuai dengan ketentuan TELKOM.

2. Menyediakan instalasi kabel rumah/ gedung dan catuan daya listrik untuk perangkat CPE layanan IndiHome di alamat PELANGGAN.

3. Memberikan izin kepada TELKOM untuk proses instalasi, perawatan, dan perbaikan gangguan IndiHome di alamat PELANGGAN.

4. Membayar tagihan biaya jaringan dan/atau jasa layanan IndiHome tepat pada waktunya sesuai ketentuan TELKOM.

5. Memelihara instalasi layanan IndiHome di alamat PELANGGAN agar selalu dalam keadaan baik atau biaya PELANGGAN.

6. Melaporkan kepada TELKOM jika sambungan layanan IndiHome di alamat PELANGGAN mengalami gangguan/ kerusakan.

7. Melaporkan secara tertulis kepada TELKOM atas setiap pemindah-tanganan hak tanggung jawab dan/atau kewajiban PELANGGAN terkait layanan IndiHome kepada pihak lain.

8. Membertanggung jawabkan kepada TELKOM apabila bermaksud berhenti berlangganan layanan IndiHome sementara atau memutuskan kontrak ini.

9. Menyediakan perangkat CPE milik TELKOM yang terinstal di alamat pelanggan untuk layanan IndiHome, apabila pelanggan berhenti berlangganan layanan IndiHome.

hak PELANGGAN

1. Mendapatkan layanan IndiHome sesuai permintaan PELANGGAN yang memenuhi ketentuan teknis TELKOM.

2. Mendapatkan pelayanan yang baik dan transparan dari TELKOM terkait layanan IndiHome.

3. Mendapatkan informasi mengenai spesifikasi teknis, offer-offet dan karakteristik umum layanan IndiHome yang disediakan TELKOM.

4. Mendapatkan jaminan tingkat layanan (Service Level Guarantee) IndiHome sesuai dengan ketentuan TELKOM.

5. Mengajukan klaim tagihan IndiHome apabila diakini ada besaran tagihan yang tidak sesuai.

6. Mendapatkan kompensasi sesuai ketentuan TELKOM jika jaminan tingkat layanan (Service Level Guarantee) IndiHome tidak terpenuhi atau terdapat ada kesalahan tagihan.

Tanggung Jawab PELANGGAN

1.1 PELANGGAN bertanggung jawab sepenuhnya atas setiap penggunaan layanan IndiHome oleh siapapun di alamat PELANGGAN termasuk penggunaan oleh anggota keluarga, orang-orang, penghuni atau pihak ketiga lainnya.

1.2 PELANGGAN harus menjaga perangkat CPE milik TELKOM yang terinstalasi di alamat PELANGGAN guna berlangganan layanan IndiHome berjalan baik.

Larangan bagi PELANGGAN

1.1 PELANGGAN dilarang melakukan pemindahan atau perubahan, berupa apapun terhadap jaringan layanan IndiHome.

1.2 PELANGGAN dilarang melakukan penjualan kembali (re-sell) jasa layanan IndiHome dalam bentuk apapun tanpa izin TELKOM.

1.3 PELANGGAN dilarang menggunakan layanan IndiHome untuk melakukan tindakan yang dapat merugikan pihak manapun, termasuk dan tidak terbatas pada:

2.1.1 mengganggu atau merusak suatu jaringan atau sistem komputer pihak manapun;

2.1.2 pengiriman email secara terus menerus dengan tidak bertanggung jawab (spamming);

2.1.3 memalsukan email header atau melalui lain yang digunakan dengan tujuan untuk memahukan identitas PELANGGAN;

2.1.4 pelanggaran atas Hak Kekayaan Intelektual (HAKI) pihak lain;

2.1.5 tindakan-tindakan yang melanggar norma-norma keopanan, kesehatan, peraturan, atau hukum yang berlaku di Wilayah Republik Indonesia.

Hal-hak dan Larangan bagi TELKOM

1.1 Menyediakan layanan IndiHome di alamat PELANGGAN atas permintaan PELANGGAN yang memenuhi ketentuan teknis TELKOM.

1.2 Memberikan pelayanan yang baik dan transparan terkait layanan IndiHome kepada PELANGGAN.

1.3 Memberikan informasi mengenai spesifikasi teknis, offer-offet dan karakteristik umum layanan IndiHome yang disediakan TELKOM, melalui brosur, leaflet, atau media lainnya.

1.4 Memberikan jaminan tingkat layanan (Service Level Guarantee) IndiHome sesuai dengan ketentuan TELKOM.

1.5 Melakukan kompensasi kepada PELANGGAN bila jaminan tingkat layanan (Service Level Guarantee) IndiHome tidak terpenuhi atau terdapat ada kesalahan tagihan.

1.6 Meniadakan layanan IndiHome jika sambungan layanan IndiHome di alamat PELANGGAN mengalami gangguan/ kerusakan.

1.7 Meniadakan layanan IndiHome atas setiap pemindah-tanganan hak tanggung jawab dan/atau kewajiban PELANGGAN terkait layanan IndiHome kepada pihak lain.

1.8 Meniadakan layanan IndiHome untuk berhenti berlangganan layanan IndiHome sementara atau memutuskan kontrak ini.

TELKOM

1.1 Menerima pembayaran biaya pemasangan sambungan layanan IndiHome (biaya pasang baru, biaya mutasi, biaya KR/G, biaya aktivasi fitur/ konten/ Jasita dan biaya lainnya terkait pasang sambungan baru IndiHome) sesuai dengan ketentuan TELKOM.

1.2 Menerima pembayaran tagihan layanan IndiHome tepat pada waktunya sesuai ketentuan TELKOM.

1.3 Menerima atau mengambil perangkat CPE milik TELKOM yang terinstal di alamat PELANGGAN untuk layanan IndiHome, apabila PELANGGAN berhenti berlangganan layanan IndiHome.

1.4 Melakukan perubahan layanan dan/atau jaringan akses dan/atau konfigurasi teknis dan/atau perubahan nomor sambungan layanan IndiHome dalam rangka meningkatkan nilai tambah layanan, berdasarkan dan keamanan layanan IndiHome untuk PELANGGAN.

1.5 Meniadakan permintaan layanan IndiHome yang diajukan PELANGGAN, bila tidak memenuhi ketentuan teknis TELKOM.

1.6 Memeriksa instalasi PELANGGAN untuk memastikan agar sambungan layanan IndiHome dapat berfungsi dengan baik.

1.7 Menawarkan sanksi kepada PELANGGAN sesuai ketentuan butir 7.

1.8 Mengalokasikan Internet Protocol (IP) baik static maupun dynamic pada layanan akses internet IndiHome yang merupakan milik TELKOM.

3.3 Larangan bagi TELKOM

3.3.1 TELKOM dilarang melakukan perubahan dalam bentuk apapun terhadap jaringan layanan IndiHome, kecuali dilakukan sesuai ketentuan butir 3.2.4.

3.3.2 TELKOM dilarang mengenakan sanksi kepada PELANGGAN selain sanksi berdasarkan ketentuan butir 7.

4. Pembatasan Tanggung Jawab TELKOM

TELKOM dibebaskan dari tanggung jawab atas pembayaran kompensasi atau kerugian yang telah ditanggung oleh PELANGGAN, baik kerugian langsung ataupun tidak langsung sebagai akibat dari berfungsi atau tidak berfungsinya sambungan layanan IndiHome, karena:

4.1 Kewajiban/ gangguan layanan IndiHome akibat kesalahan PELANGGAN.

4.2 Perubahan jaringan akses, perubahan nomor atau jaringan telekomunikasi TELKOM berdasarkan ketentuan butir 3.2.4.

4.3 Kegagalan interkoneksi jaringan layanan IndiHome dengan penyelenggara telekomunikasi lain.

4.4 Kesalahan tagihan dan/atau kesalahan/ pemakaian jasa layanan IndiHome yang disediakan oleh penyelenggara jasa telekomunikasi lain di luar TELKOM.

4.5 Kerusakan akibat peristiwa/ kejadian di luar batas kendali normal TELKOM (Force Major).

5. Tagihan dan Biaya Layanan IndiHome

5.1 Tagihan IndiHome memuat biaya yang terdiri dari:

5.1.1 Biaya IndiHome, biaya pemetaan lokal dan SLI on net yang melebihi kuota, biaya pemakaian lokal dan SLI off net, biaya pemetaan panggilan ke Telkomnet yang melebihi kuota, biaya panggilan ke seluler (non Telkomnet), biaya panggilan internasional, biaya fitur/ konten/ Jasita, biaya sewa perangkat CPE.

5.1.2 Biaya lainnya seperti biaya materi, tagihan tunggakan, biaya mutasi dan denda karena tunggakan.

5.2 Pembayaran IndiHome diserahkan dalam satu invoice (single invoice), sehingga pembayaran tagihan IndiHome menjadi satu kesatuan, tidak dapat dibayarkan secara parsial/ sebagian layanan IndiHome.

5.3 Informasi mengenai besaran biaya tagihan/ rekening jasa layanan IndiHome dapat diperoleh oleh PELANGGAN dengan cara berlangganan electronic Billing System (eBS) yang registrasinya melalui seluruh channel layanan Telkom dan aplikasi my.telkom.co.id.

6. Klaim Tagihan

6.1 Klaim keberatan atas tagihan TELKOM akan diproses apabila:

6.1.1 PELANGGAN melaporkan klaim keberatan melalui channel layanan TELKOM paling lambat satu bulan setelah tanggal batas akhir waktu pembayaran.

6.1.2 PELANGGAN diwajibkan membayar uang deposit (titipan) terlebih dahulu sebelum minimum dari rata-rata 3 (tiga) bulan tagihan.

6.2 Klaim atas keberatan PELANGGAN terhadap tagihan IndiHome akan diproses sesuai ketentuan TELKOM.

6.3 Apabila klaim diterima dan jumlah yang deposit melebihi dari nilai yang harus dibayar PELANGGAN maka sisa yang deposit (titipan) setelah dikurangi nilai yang harus dibayar akan menjadi pengurang tagihan IndiHome bulan berikutnya.

6.4 Klaim tagihan penggunaan jasa layanan IndiHome yang disanggakan oleh penyelenggara telekomunikasi lain di luar TELKOM seperti panggilan internasional, layanan fitur/konten/Jasita yang tagihannya menjadi satu dengan tagihan IndiHome, merupakan pengecualian dari butir 6.1 dan 6.3.

7. Sanksi

7.1 Pelanggaran terhadap butir 3.1.4 dikenakan sanksi mulai dari denda, pengurangan sampai dengan pemutusan layanan IndiHome sesuai dengan ketentuan TELKOM.

7.2 Pelanggaran terhadap ketentuan butir 2.4.1, 2.4.2 dan 2.4.3 dikenakan sanksi pengurangan, yang dapat di ikuti dengan pembatalan/ pemutusan layanan IndiHome.

7.3 Pengenaan sanksi berdasarkan ketentuan butir 7.1 dan 7.2 tidak mengurangi kewajiban PELANGGAN (Eks PELANGGAN), ahli waris atau penggantinya untuk melunasi seluruh tagihan / tunggakan layanan IndiHome termasuk dendanya kepada TELKOM.

7.4 PELANGGAN dengan ini memahami, mengetahui dan menyatakan bahwa ketentuan dalam butir 7.1 sampai dengan butir 7.3 merupakan pemberitahuan/ informasi tentang kemungkinan dikenakan sanksi tersebut, oleh karena itu tidak ada kewajiban bagi TELKOM untuk memberitahukan lebih dahulu kepada PELANGGAN atas pengenaan sanksi dimaksud.

8. Force Majeure

8.1 Tidak dilaksanakannya sebagian atau seluruh ketentuan kontrak ini oleh PELANGGAN atau TELKOM tidak termasuk sebagai pelanggaran atas kontrak jika hal tersebut disebabkan oleh keadaan force majeure (keadaan memaksa).

8.2 Yang termasuk force majeure adalah kejadian-kejadian yang tidak dapat diduga yang berdampak luas serta tidak dapat diatasi oleh pihak yang mengalaminya atau pihak lainnya dan/atau ditimbulkan oleh pemerintah setempat, termasuk peristiwa-peristiwa bencana alam, wabah penyakit, huru-hara, perang, kebakaran, sabotase, pemogokan umum, atau alasan lainnya yang sejenis.

8.3 Seluruh kerugian yang dialami oleh PELANGGAN atau TELKOM sebagai akibat dari keadaan force majeure tidak menjadi tanggung jawab pihak lainnya.

9. Ketentuan yang dipisahkan (Severability)

Apabila oleh suatu sebab terdapat sebagian dari ketentuan dalam kontrak ini dibatalkan oleh Hakim atau menjadi batal demi hukum maka ketentuan tersebut tidak membatalkan atas mempengaruhi ketentuan selebihnya.

10. Pengakhiran Kontrak

10.1 Kontrak ini dapat diakhiri secara sepihak oleh TELKOM, karena sanksi berdasarkan ketentuan butir 7.1 dan/atau butir 7.2 atau karena TELKOM tidak mampu lagi menjadi penyelenggara layanan IndiHome di wilayah/ lokasi PELANGGAN.

10.2 PELANGGAN dapat mengakhiri kontrak ini secara sepihak dengan memberitahukan kepada TELKOM terlebih dahulu, namun PELANGGAN (Eks PELANGGAN) tetap bertanggung jawab untuk melunasi tunggakan IndiHome kepada TELKOM.

10.3 Pengakhiran kontrak berlangganan IndiHome adalah berlaku untuk seluruh layanan IndiHome, tidak dapat dilakukan secara parsial/ sebagian layanan IndiHome.

10.4 TELKOM dan PELANGGAN sepakat untuk mengesampingkan berlakunya ketentuan pasal 1266 KUH Perdata, sehingga pembatalan atau pemutusan kontrak dapat dilakukan oleh salah satu pihak jika wanprestasi, dan dinyatakan sah tanpa menunggu keputusan hakim.

11. Penyelesaian Perselisihan

11.1 Perselisihan yang menyangkut pelaksanaan dan/atau penafsiran atas kontrak ini diselesaikan bersama oleh TELKOM dan PELANGGAN secara musyawarah.

11.2 Apabila penyelesaian secara musyawarah berdasarkan ketentuan butir 11.1 tidak tercapai maka TELKOM dan PELANGGAN sepakat menyerahkan penyelesaiannya kepada Pengadilan Negeri (PN) / Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan domisili hukum di/atau kantor TELKOM setempat.

12. Lain-lain

12.1 Hal-hal yang belum cukup diatur dalam kontrak ini akan diatur lebih lanjut dalam brosur, buku, leaflet, katalog produk, pengumuman/ pemberitahuan dan/atau dokumen lain yang diterbitkan secara resmi dari waktu ke waktu oleh TELKOM.

12.2 Kontrak ini berlaku sejak ditandatangani oleh PELANGGAN (atau yang dikuasakan) dan petugas TELKOM yang berwenang.

PELANGGAN sepenuhnya memahami, menerima, dan tunduk pada syarat dan ketentuan berlangganan jasa layanan IndiHome sebagaimana tertuang dalam kontrak ini, termasuk tetapi tidak terbatas pada layanan telekomunikasi lainnya yang dapat dikembangkan oleh TELKOM dari waktu ke waktu.

Hal 2 dari 2

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGESAHAN
PERBAIKAN SKRIPSI**

Skripsi 'dengan judul "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN INDIHOME AKIBAT TERJADINYA GANGGUAN JARINGAN INTERNET DI TINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (PLAZA TELKOM GROUP KOTA PEKANBARU)", yang ditulis oleh:

Nama : CICI OCTA AZHARI
NIM : 11527204787
Program Studi : ILMU HUKUM

Telah dimunaqasahkan pada:

Hari / Tanggal : Senin, 06 Januari 2020
Waktu : 13.30 WIB
Tempat : Ruang Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 13 Januari 2020 M
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Hj. Nuraini Sahu, SH., MH

Sekretaris
Roni Kurniawan, SH., MH

Penguji I
Joni Alizon, SH., MH

Penguji II
Dr. H. Abu Samah, MH

Kepala Subbagian
Akademik Kemahasiswaan dan Alumni
Fakultas Syariah dan Hukum

Jalinus, S.Ag
NIP. 19750801 200701 1 023

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARIAH AND LAW

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-561645
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: rektor@uin-suska.ac.id

**PENGESAHAN PERBAIKAN SEMINAR PROPOSAL
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

Proposal dengan judul "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
INDIHOME AKIBAT TERJADINYA GANGGUAN JARINGAN INTERNET DITINJAU
DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN (PT. PLAZA TELKOM GROUP KOTA PEKANBARU)", ditulis oleh
saudara :

Nama : CICI OKTA AZHARI
NIM : 11527204787
Program Studi : Ilmu Hukum
Diseminarkan pada :
Hari / Tanggal : Selasa / 13 Agustus 2019
Narasumber : Lysa Angrayni, SH. MH

Telah diperbaiki sesuai dengan saran narasumber seminar proposal mahasiswa
Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Mengetahui,
Kepala bagian Tata Usaha
Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum

Pekanbaru, 16 Agustus 2019

Narasumber



Erni, Sos., MM
NIP. 19680226 199103 2 002



Lysa Angrayni, SH. MH
NIP. 19790131 200604 2 003

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARI'AH & HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARI'AH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : Un.04/F.I/PP.01.1/8379/2019

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini
menerangkan bahwa :

Nama : CICI OKTA AZHARI
N I M : 11527204787
Jurusan : ILMU HUKUM

Telah Lulus :

UJIAN KOMPREHENSIF

Yang diselenggarakan pada tanggal : 7 OKTOBER 2019

Demikianlah Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Pekanbaru, 25 Oktober 2019

Dekan,



DR. Drs. H. Hajar, M.Ag
NIP. 195807121986031005

84

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARI'AH & HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARI'AH AND LAW

Jl. H. R. Soebrandt No. 155 KM. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.1/PP.00.9/8130/2019
Sifat : Biasa
Jumlah : 1 (Satu) Proposal
Hal : **Mohon Izin Riset**

Pekanbaru, 10 Oktober 2019

Kepada
Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Provinsi Riau

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum
Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

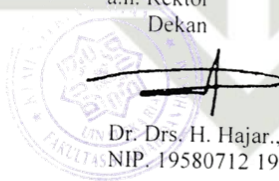
Nama : CICI OCTA AZHARI
NIM : 11527204787
Jurusan : Ilmu Hukum S1
Semester : IX (Sembilan)
Lokasi : Plaza Telkom Group Pekanbaru
Jl. Jenderal Sudirman Kota Pekanbaru

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul
: Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Indihome Akibat terjadinya Gangguan Jaringan
Internet Ditinjau dari Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (Plaza Telkom Group Kota Pekanbaru)

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan memberikan izin guna terlaksanya riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.

a.n. Rektor
Dekan



Dr. Drs. H. Hajar., M.Ag

NIP. 19580712 198603 1 005

busan :
ktor UIN Suska Riau

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim R



No : Tel. 151/PD 520/DR1-103100002019

Pekanbaru, 21 November 2019

Lampiran : 1(satu)

Perihal : **Surat Keterangan Selesai Penelitian**

Dengan hormat,

Menindak lanjuti surat Edaran No. Un.04/F.I/PP.00.9/8130/2019 Tanggal 10 Oktober 2019, perihal : Riset, dengan ini diberitahukan bahwa pada prinsipnya manajemen PT. Telekomunikasi witel Daratan Regional-1 Riau Menyetujui dan menerima mahasiswa Saudara untuk melaksanakan Riset di perusahaan kami mulai **tanggal 10 s/d 20 November 2019**, adapun mahasiswa yang benar telah selesai melaksanakan penelitian diperusahaan kami di maksud dibawah ini :

Nama : **Cici Okta Azhari**
Nim : 11527204787
Jurusan : Ilmu Hukum
Fakultas : Syari'ah dan Hukum (UIN SUSKA RIAU)
Judul : **"Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Indihome Akibat Terjadinya Gangguan Jaringan Internet Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen".**
Lokasi : Plaza Telkom Group Kota Pekanbaru (PT. TELKOM INDONESIA)

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Hormat Kami,



Elvi
HRD SERVICE REGIONAL I

Tembusan:

1. Sdr. Cici Okta Azhari

UIN SUSKA RIAU



PEMERINTAH PROVINSI RIAU DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU
Email : dpmptsp@riau.go.id

Kode Pos : 2812

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/26607
T E N T A N G



032010

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau**, Nomor : **Un.04/F.I/PP.00.9/8130/2019** Tanggal **10 Oktober 2019**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- | | | |
|----------------------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Nama | : | CICI OCTA AZHARI |
| 2. NIM / KTP | : | 11527204787 |
| 3. Program Studi | : | ILMU HUKUM |
| 4. Jenjang | : | S1 |
| 5. Alamat | : | PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : | PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN INDIHOME AKIBAT TERJADINYA GANGGUAN JARINGAN INTERNET DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (PLAZA TELKOM GROUP KOTA PEKANBARU) |
| 7. Lokasi Penelitian | : | PLAZA TELKOM GROUP KOTA PEKANBARU (PT. TELKOM INDONESIA) |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 11 Oktober 2019



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI RIAU**

Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Pimpinan PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Pusat Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
- ④ Yang Bersangkutan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



JURNAL HUKUM ISLAM

مجلة الأحكام الشرعية

Journal For Islamic Law

JL. H.R. Soebrantas No. 155 KM 18 Simpang Baru, Panam Pekanbaru 28293

Po. Box 1004 Telp. (0761) 561645 Fax. (0761) 562052

www.Jurnalhukumislam.com email. admin@jurnalhukumislam.com

HP. 081275158167 – 085213573669

SURAT KETERANGAN

Pengelola Jurnal Hukum Islam dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : CICI OCTA AZHARI

NIM : 11527204787

Program Studi: ILMU HUKUM

Judul : *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Indihome Akibat Terjadinya Gangguan Jaringan Internet Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Plaza Telkom Group Pekanbaru)*

Pembimbing : Basir, SH.I.,MH

Nama tersebut diatas telah menyerahkan jurnal skripsi sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan.

Pekanbaru, 20 Januari 2020

Pimpinan Redaksi



M. Alpi Syahrin, SH., MH., CPL

NIK. 198804302019031010

UIN SUSKA RIAU



RIWAYAT PENULIS

CICI OCTA AZHARI, Lahir di Kota Pekanbaru Pada tanggal 15 Oktober 1997. Anak kedua dari tiga bersaudara ini adalah putri dari Misran dan Nurdahniar Febrianti. Saat ini penulis tinggal di panam Jalan garuda sakti Perumahan Unri blok D Nomor 20 RT 005/ RW 002 Kel. Air Putih Kec. Tampan, Pekanbaru. Penulis menempuh pendidikan dimulai dari SDN 026 Tampan Kota Pekanbaru dan lulus tahun 2009, kemudian melanjutkan di MTS As-shiddiqi Pekanbaru dan lulus tahun 2012, setelah itu melanjutkan di SMA Al-Huda Pekanbaru dan lulus tahun 2015.

Pada tahun yang sama penulis diterima di Perguruan Tinggi Pekanbaru yang ada di kota pekanbaru yaitu Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA RIAU) melalui ujian mandiri di Fakultas Syariah dan Hukum, dengan jurusan Ilmu Hukum yang kemudian memilih konsentrasi Hukum Bisnis.

Pada Juli-Agustus 2017 penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Pengadilan Tinggi Pekanbaru. Setelah itu, pada Juli-Agustus 2018 penulis melakukan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Geringging Baru Kec. Sentajo Raya Kab. Kuantan Singingi. Pada Desember 2018 penulis melakukan Penelitian Kelompok (PK) sebagai syarat mengajukan judul untuk penelitian skripsi. Pada tahun 2019 penulis mulai melakukan untuk penelitian skripsi dengan judul : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen IndiHome Akibat Terjadinya Gangguan Jaringan Internet ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Plaza Telkom Group Pekanbaru).

Pada Selasa, 13 Agustus 2019 penulis dijadwalkan melaksanakan Seminar Proposal. Setelah itu pada rentang waktu 7-25 Oktober 2019 penulis dijadwalkan melaksanakan Ujian Komprehensif. Terakhir, pada senin, 6 Januari 2020 penulis dijadwalkan melaksanakan Ujian Munaqasyah (Skripsi) dan dinyatakan “LULUS” dan berhak menerima gelar S.H (Sarjana Hukum).